



저작자표시-비영리 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

행정학박사학위논문

인터넷 공론장에서의 정부불신형성에 관한 연구
- 근거이론과 텍스트 마이닝의 적용 -

2015년 2월

서울대학교 대학원
행정학과 행정학 전공
도 명 록

인터넷 공론장에서의 정부불신형성에 관한 연구

-근거이론과 텍스트 마이닝의 적용-

지도교수 박 정 훈

이 논문을 행정학 박사학위논문으로 제출함

2014년 10월

서울대학교 대학원

행정학과 행정학전공

도 명 록

도명록의 박사학위논문을 인준함

2014년 12월

위 원 장 임 도 빈 (인)

부 위 원 장 김 신 복 (인)

위 원 김 영 민 (인)

위 원 윤 건 수 (인)

위 원 박 정 훈 (인)

국문초록

시민들은 정부를 믿지 못하고, 직접적으로 정책과정에 참여하고 있다. 투표를 통해 선출된 대표자의 결정을 불신하고 직접적으로 자신들의 선호를 표출한다. 낙천·낙선 운동, 촛불집회, 천안함 침몰의 진실여부, 세월호 참사까지 정부에 대한 불신이 근원이 되어 다양한 방식의 직접 행동이 나타나고 있다. 정부는 시민참여제도를 마련하여 민주성을 확보하고, 지속적인 개혁을 통해 효율성 증진을 위해 노력해왔지만, 정부불신은 사라지지 않고 지속되고 있다.

정부불신은 정부에 대한 평가정향이다. 신뢰는 피신뢰자에 대한 신뢰자의 평가를 통해 형성되는데, 정부와 시민의 관계는 주인-대리인 관계로 시민들은 정부를 평가할 충분한 정보를 얻기 힘들다. 그렇기 때문에 이차적으로 전달되는 간접적인 정보에 큰 영향을 받는다. 과거에는 언론의 영향을 크게 받았으나, 현재는 인터넷이라는 새로운 매체가 등장하며 정부에 대한 정보가 인터넷을 통해 시민들에게 전달되고 공유되고 있다. 인터넷에서 정보를 전달하고 토론하고 판단함으로써 정부불신이 형성될 수 있는 것이다.

본 연구는 인터넷 커뮤니티에서의 정부불신형성과정을 탐색하였다. 구체적인 연구문제는 다음의 세 가지이다. (1) 인터넷 커뮤니티에서 정부불신이 어떤 상호작용과정을 통해 형성되는가? (2) 인터넷 커뮤니티의 정부불신형성에 영향을 주는 맥락은 무엇이고 어떻게 영향을 받는가? (3) 인터넷 커뮤니티에서 정부불신형성을 경험한 사람들은 어떤 인식을 가지고 어떻게 대응하는가?

연구대상은 인터넷 커뮤니티인 SLR클럽 자유게시판의 게시글이다. 분석에 사용한 자료는 게시글의 제목과 내용이다. 한명이 게시한 글이 하나의 관측대상이고, 총 537,459개의 게시글을 수집하였고, 삭제된 글을 제외하면 334,068개였으며, 실제 코딩을 위해 사용된 자료는 61,433건이었다. 텍스트는 스크립트 언어인 python 2.7.6 그리고 python library 중 하나인 BeautifulSoup를 통해 수집하였다. 언어네트워크 분석은 통계패키지인 R

3.0.2를 이용하였다. 자료 선별을 위해서 텍스트 마이닝 기법 중 워드클라우드와 언어네트워크 분석을 실시하였다. 수집한 자료는 근거이론의 절차인 개방코딩, 선택코딩, 이론적 코딩을 거쳐 범주화하고 통합하였다. 코딩은 게시글 1개를 기본단위로 줄별 코딩과 사건에 따라 단락으로 구분한 뒤 코딩하는 단락별, 사건별 코딩의 두 가지 방법으로 실시하였다.

분석 결과 첫째 인터넷 커뮤니티에서 정부불신이 형성되는 과정은 다음과 같다. 먼저 외부에서 커뮤니티 내로 정부에 대한 정보가 입수된다. 네티즌들이 정보에 대해서 판단을 내리고 정부에 대한 정보가 불신할만한 특성(불신성)을 가지고 있다고 인식하면 불신을 표출한다. 정부불신을 표출하는 과정에서 정부불신성에 동의하고 공감하는 사람들이 늘어나면 집단적인 정부불신 표출현상이 나타난다. 집단적으로 경험한 하나의 사건은 커뮤니티 구성원들이 공유하고 공감한 이야기가 되어 네티즌들의 정부불신을 형성하고 강화한다. 이런 공통의 경험과 정서적 공감은 네트워크 속에 자리잡아 이후 유사한 사건을 해석하는 내러티브(narrative)이자 틀(frame)이 된다. 이렇게 형성된 정부불신 내러티브는 유사한 정보를 접할 때마다 지속적으로 강화된다.

둘째, 인터넷 커뮤니티의 정부불신형성에 영향을 미치는 맥락요인은 역사적 맥락의 바탕아래 인터넷의 구조를 기반으로 집단주의 문화인 우리성, 기득권 내러티브로 나타났다. 역사적 맥락인 역사 내러티브는 일제강점기와 독재의 경험으로 형성되었고, 역사 내러티브를 기반으로 한 기득권 내러티브가 정부에 대한 정보를 판단하는 해석의 틀로 작용하고 있었다. 정부불신 내러티브는 기득권 내러티브의 한 부분이었으며, 기득권 내러티브는 정부불신이 형성되는 근본적인 원인이라 할 수 있다. 기득권 내러티브의 내용은 ‘(1) 기득권이, 정부를 이용하여 (2) 시민들을 통제·억압하거나 (3) 공공선보다 기득권 자신의 이익을 우선시한다’로 요약될 수 있으며, 이는 정보를 판단하는 기준점(anchor)로 작용하여 지속적으로 정부불신을 강화하고 있었다. 또한 정부불신형성과정을 거치면서 ‘우리’라는 집단정체성이 생기고, 기득권과 기득권을 지지하는 사람들을 ‘적’으로 간주한다. ‘적’에 속하는 집단

이 하는 행동들을 기득권을 위한 것이라 해석하고 배척하는 집단주의가 나타난다.

셋째, 정부불신 내려티브가 형성되고, ‘적’을 인식하는 과정을 거치면서 한국 민주주의에 대한 불신이 생성된다. 한국 민주주의 불신을 기반으로 ‘우리’가 적극적으로 정치과정에 참여하여 한국 민주주의를 바꾸어야 한다는 의식이 생긴다. 투표에 적극적으로 참여하거나, 시위를 생각한다거나 등의 행동하는 시민으로서의 의식이 나타난다. 하지만 이렇게 시민이 행동해야한다는 의식 속에는 이런 나라에서는 살 수 없기 때문에 도피하려는 인식 또한 생성되며 이민을 고려하기도 한다.

주요어 : 정부불신, 근거이론, 텍스트 마이닝, 기득권 내려티브, 우리성, 공감, 기준점(anchor)

학 번 : 2007-31014

〈제목 차례〉

제1장 서론	1
제2장 이론적 논의와 선행연구 검토	5
제1절 정부불신의 의의	5
I. 신뢰와 불신의 개념	5
1. 신뢰와 불신의 개념	5
2. 사회관계로서의 신뢰	9
3. 신뢰와 불신의 차원	14
II. 정부신뢰와 정부불신의 개념과 유형	16
1. 정부신뢰와 정부불신의 개념과 정의	16
2. 정부신뢰(불신)의 유형	19
III. 정부불신의 형성	22
1. 정부불신형성 이론 : 사회문화적 접근과 성과 관점의 접근	22
2. 정부불신형성과 관련한 선행연구	23
IV. 소결	26
제2절 인터넷 공론장과 시민참여	28
I. 인터넷과 시민참여	28
II. 인터넷 공동체 그리고 공론장	29
1. 사이버 공간의 특징	29
2. 인터넷 공론장 연구의 필요성	30
3. 인터넷 공동체, 그리고 공론장	36

III. 사회자본과 인터넷 공동체	39
1. 인터넷의 공유규범	39
2. 인터넷 공동체와 사회자본	40
IV. 소결 : 인터넷의 영향력, 공론장 그리고 정부불신	44
제3장 연구방법	46
제1절 연구문제와 연구대상	46
I. 연구문제	46
II. 연구대상	47
제2절 질적연구의 의의	51
I. 질적연구의 의의	51
II. 질적연구의 유형	52
III. 질적연구의 평가기준	54
1. 연구의 적합성	55
2. 본 연구에서 질적연구의 필요성	56
제3절 연구방법과 절차	58
I. 연구방법	58
1. 근거이론	58
2. 텍스트 마이닝	61
II. 연구절차	66
1. 연구문제의 구체화 과정	66

2. 연구절차	68
제4장 분석	74
제1절 게시물 별 코딩	74
I. 정부불신표출	74
II. 정부불신성의 인식	78
III. 역사 내러티브	84
1. 역사·기득권 내러티브의 탐색과정	84
2. 역사 내러티브의 코딩	97
IV. 기득권 내러티브	100
V. 우리를 인식함	104
VI. 한국민주주의 불신과 행동하는 시민	106
제2절 사건별 코딩	111
I. 집단적인 정부불신표출	112
II. 정부불신의 내러티브 형성과 강화	115
1. 정부불신 내러티브 형성과 강화	115
2. 정부불신 내러티브 형성 및 강화와 관련한 코딩결과	125
제5장 논의	127
제1절 범주의 통합 : 정부불신형성과정	127
I. 범주의 통합과정	127

1. 정부불신공론 형성 과정	127
2. 정부불신 공론형성의 결과	132
II. 정부불신형성과정 : 핵심범주와 스토리라인	135
III. 인터넷 공론장에서 정보의 판단과 공감	139
1. 정보에 대한 판단 : 휴리스틱	139
2. 정부불신과 공감	143
IV. 정부불신형성과정에서 기득권 내러티브의 작동	144
1. 기득권 내러티브의 작동	144
2. 기준점(anchor)으로 작동하는 기득권 내러티브	150
제2절 정부불신형성에 영향을 미치는 맥락	152
I. 인터넷의 특징 : 구조	153
II. 인터넷 커뮤니티 공론장의 문화와 해석 틀	154
1. 인터넷 커뮤니티 공론장의 문화	154
2. 역사 내러티브와 기득권 내러티브	159
제3절 민주주의 불신과 행동하는 시민: 정부불신공론형성의 결과	166
I. 행동하는 시민과 시민덕성	166
II. 한국민주주의에서 인터넷 공론장의 역할	169
제6장 결론	172
제1절 연구의 요약	172
제2절 연구의 기여	174
I. 이론적 측면	174

II. 정책적 측면	175
제3절 연구의 한계	176
<참고문헌>	179
[부록 1]	197
[부록 2]	199
[부록 3]	205

〈표 차례〉

표 1 제도에 따른 정부신뢰(불신)의 대상	19
표 2 정부불신표출 범주와 개념	75
표 3 정부불신성 범주와 개념	78
표 4 역사 인식 내러티브	97
표 5 기득권 내러티브	100
표 6 우리를 인식함	104
표 7 한국민주주의 불신	106
표 8 행동하는 시민	108
표 9 불신이 나타난 27일 0시의 게시글	113
표 10 집단의 정부불신표출	114
표 11 국정원 여론조작 이슈에 관한 게시글	121
표 12 정부불신 내러티브의 형성과 강화	125
표 13 정부불신성 인식과 정부불신표출	127
표 14 정부불신의 공감하기 범주	128
표 15 역사 내러티브와 기득권 내러티브	129
표 16 집단의 정부불신표출	132
표 17 한국민주주의 불신과 행동하는 시민	133
표 18 SLRCLUB 자유게시판 게시물 수집코드	197
표 19 언어네트워크 분석 R 코드 예제	199
표 20 수집 데이터	205

〈그림 차례〉

그림 1 연령별 인터넷 이용률(%)	35
그림 2 연령별 인터넷 이용자 구성비(%)	35
그림 3 12개 주요 커뮤니티 성향 포지셔닝 맵	50
그림 4 연구과정	59
그림 5 게시글 수	70
그림 6 독재 관련 문장들의 워드클라우드	86
그림 7 독재 관련 언어네트워크	87
그림 8 친일 관련 문장들의 워드클라우드	89
그림 9 친일 관련 언어네트워크	90
그림 10 언론 관련 문장 워드클라우드	92
그림 11 언론과 관련한 언어 네트워크	93
그림 12 재벌 관련 문장들의 워드클라우드	95
그림 13 재벌과 관련한 언어 네트워크	96
그림 14 12월 19일 9시-12시 텍스트 네트워크	109
그림 15 12일 0시-3시의 언어네트워크	122
그림 16 핵심범주	135
그림 17 정부불신형성과정에서 기득권 내러티브의 작동	146
그림 18 인터넷 커뮤니티의 정부불신형성에 영향을 미치는 맥락	152

제1장 서론

2014년 4월 16일 인천에서 제주로 향하던 여객선 세월호가 진도 인근 해상에서 침몰하여 승객 300여 명이 사망하거나 실종되었다. 정부의 상황 파악 미숙으로 잘못된 정보들이 뒤죽박죽 전달된 까닭에 극단적인 정부불신이 나타났다. 시민들의 불신과 불만은 관피아 문제를 수면으로 드러냈고, 정부책임론이 득세하여 시위는 끊이지 않았다. 시민들의 거센 불만과 불신의 표출현상은 세월호 참사가 처음이 아니다. 2010년 3월 발생했던 천안함 침몰 사건과 관련해서는 정부가 북한의 어뢰공격이 원인이었음을 발표하였음에도 불구하고, 대한민국 언론과 각계 인사들 그리고 시민들이 문제를 제기하여 갈등을 빚었다. 2008년 5월 미국산 쇠고기 수입반대 촛불집회는 정부불신의 가장 대표적인 현상이다. 중학생에서부터 회사원, 주부에 이르는 각계 각층의 시민들이 거리로 나서서 쇠고기 수입 재협상을 외쳤다. 시민들이 정부정책에 의문을 품고 직접적으로 의사를 표출하였다.

시민들은 정부를 믿지 못하고 직접적으로 행동으로 옮기고 있다. 대의민주주의 제도에 대한 근본적인 의문을 제기하는 것이다. 대의민주주의는 민주주의 실행에 걸림돌이었던 공간의 문제와 이질적 시민의 참여 문제를 적절히 조화시킨 제도로 평가받아왔지만 현대에는 ‘대표의 실패’로 위기에 직면했다. 투표를 통해 선출된 대표자의 결정을 불신한 채 직접적인 선호를 표출하는 사건들은 21세기에 들어 지속적으로 관찰된다. 2000년 16대 총선의 낙천·낙선 운동, 2002년 노사모 활동, 2007년 17대 대선, 2008년 촛불집회, 2010년 천안함, 2014년 세월호 참사에 이르기까지 지속적으로 발생하는 현상이다.

직접적으로 행동하는 시민들이 나타나는 이유를 인터넷의 등장으로 설명하려는 일군의 학자들이 있다. 시민들은 인터넷이라는 환경 속에서 교류함으로써 투표와 같은 대의민주주의의 절차를 넘어서 직접적인 참여로 행동하고 있다는 것이었다. Putnam은 인터넷이 시민참여에 영향을 미치고 있

다고 주장하였고(Putnam, 2009), Inglehart는 인터넷이 대중적인 참여를 통해서 한 사회단위를 넘어서 초국경적인 연결을 가능하게 하는 사회운동을 발생시킬 수도 있음을 주장하였으며(Inglehart, 2011), Dalton은 보다 직접적으로 인터넷의 영향으로 시민들이 직접 행동할 수 있음을 ‘인터넷 행동주의’라는 용어로 설명하였다(Dalton, 2010). 한국에서도 인터넷이 한국 사회의 시민행동들을 설명해줄 수 있는 주요한 변수로 인식하고 있었다(임채원·도명록, 2013).

인터넷이라는 거대한 네트워크 속에서 시민들은 커뮤니케이션 한다. 서로가 가진 정보를 교환하고 공통 의식을 형성한다. 그리고 그 의식은 행동을 낳는다. 만약 인터넷에서 형성하고 있는 의식이 직접행동의 원인이 된다면, 형성하는 공론은 아마도 정부불신일 것이다. 정부가 시민들을 위해 일한다는 것을 믿지 못하는 인식은 시민이 직접 목소리를 내야하겠다는 의식을 가지게 하는 요인이 될 수 있다.

정부에 대한 불신은 정치적인 의미의 참여뿐만 아니라 정부의 업무 수행에도 결정적인 역할을 한다. 정부업무를 수행하는데 있어서 시민들의 불응을 야기할 수 있다. 또한 정부의 의제설정과정에서 집행까지의 정책과정 속에 다양하게 발생할 수 있는 이해관계자 간의 갈등이 심화될 수 있다. 더구나 신자유주의 영향으로 정부규모가 축소되어 정부기능이 상당수 외부화된 상황에서 불신을 기반으로 한 사회주체 간 갈등은 상당한 사회적 비용을 초래한다. 곧 정부에 대한 신뢰는 국정운영에 필수불가결한 자원임에도 불구하고, 시민들의 정부에 대한 불신은 깊어져가는 실정이다.

만연한 불만과 불신 표출로 미루어 짐작해보는다면 정부가 해야 할 일들을 충실히 수행하지 못했기 때문이라고 생각하기 쉽다. 하지만 정부는 그들의 의무를 충실하게 수행하기 위해서 지속적으로 노력해왔다. 정부는 지난 이십여년간 신공공관리를 도입하여 지속적인 개혁을 추진해왔고, 전근대적이고 강압적인 국가의 모습을 탈피하기 위해서 무던히 애를 써왔다. 또한 대의민주주의의 결함을 보완하거나 대체하기 위해서 참여민주주의와 심의민주주의의 요소를 도입하여,¹⁾ 국민투표, 국민제안, 공청회, 시민배심제 등의

제도를 도입하는 등을 민의를 반영하기 위해 지속적인 노력을 거듭해왔다.

이렇게 정부는 시민참여제도를 마련하여 정당성을 확보하고, 정부 효율성을 증진시키기 위해 끊임없이 노력해왔음에도 불구하고 정부불신이 사라지지 않고 지속되는 이와 같은 현상은 대의민주주의를 기반으로 하는 정치체제가 위기에 처해있음을 의미하는 동시에, 정부를 불신하는 시민들 스스로가 사회문제에 대응하려고 한다는 의미로 받아들여도 무방할 것이다.

그렇다면 정부의 노력에도 불구하고 불신이 심화되는 이유는 무엇인가? 왜 직접적으로 참여하려고 하는가?에 대한 의문이 자연스럽게 생긴다. 정부불신 공론이 왜, 어떻게 형성되는가에 대한 의문이다. 특히 몇몇 학자들의 주장처럼 인터넷과 정부불신이 연관성을 가지고 있다면 인터넷 내부에서 어떤 공론이 형성되는지, 공론이 형성되는 과정은 어떤지, 그리고 공론의 형성에 무엇이 영향을 미치고 있는지에 대한 논의가 필요하다.

그래서 본 연구는 인터넷이라는 가상공간을 분석대상으로 정부불신이 어떻게, 왜 형성되는지를 밝히는 것으로 목표로 한다. 집단적인 의사가 표출되고 형성되는 가상공간을 인터넷 공론장으로 규정하고, 특히 인터넷 공론장 중에서 인터넷 커뮤니티를 대상으로 연구를 진행한다. 또한 다채롭게 형성되고 있는 공론들 중에서 정부에 대한 태도의 일종인 정부불신을 그 내용으로 하는 공론이 어떤 맥락적 요인을 가지고 있는지, 어떤 과정을 통해 형성되고 있는지, 그리고 그 결과로 시민들은 어떤 대응을 하는지를 살펴보기로 한다.

위와 같은 연구목적을 달성하기 위해 연구방법론은 질적연구방법론 중의 하나인 근거이론을 이용하였고, 데이터의 수집과 선택을 위해 텍스트 마이닝 기법을 차용하였다. 질적연구방법을 택한 까닭은 첫째 정부신뢰연구가 상당수 축적되어 있지만, 불신연구는 매우 부족한 실정이기 때문이다. 신뢰

1) 참여민주주의는 시민들이 의사소통하면서 직접 국가문제에 참여하고 결정할 수 있다면 민주주의를 달성할 수 있다고 주장한다. 이는 시민들이 국가문제를 함께 논의할 수 있다면 자연스레 공적토론이 발생하고 심의하리라는 가정에서 출발한다. 한편 심의민주주의는 시민들이 직접 심의에 참여하는 민주주의를 의미한다. 심의민주주의는 국가문제에 대해서 평등한 시민들이 자유롭게 토론하여 내린 집단의 결정은 정당하다는 가정에서 출발한다.

연구는 심리학, 사회학, 경제학 등 다양한 학제에서 진행되어왔고, 행정학에서는 정부를 대상으로 하는 신뢰연구가 지속적으로 이루어지고 있으나 불신연구는 미진하다. 신뢰와 불신을 같은 차원으로 보고, 신뢰도가 높으면 신뢰하는 것으로 낮으면 불신하는 것으로 여기기 때문이다. 하지만 몇몇 연구들은 신뢰와 불신이 다른 차원의 개념으로 생각해야한다는 주장을 하고 있다. 특히 사람들이 쉽게 체감하는 것은 불신임에도 불구하고 신뢰논의만 축적되어 있을 뿐 불신에 대한 연구가 매우 부족하다. 불신 연구에 기여하기 위해서는 사회현상 속에서 정부불신이 어떻게 표출되는지에 대한 구체적이고 깊이 있는 이해가 필요하기 때문에 질적연구방법을 택하였다. 둘째로 인터넷 공론장은 과거에는 없던 새로운 현상이기 때문에 구체적이고 풍부한 질적 정보를 통해 깊이 있는 이해가 필요하다. 기실 인터넷이 진원지가 되어 정부관련 이슈가 확산되고 있다는 사실은 많은 사람들이 인지하고 있으나, 구체적으로 어떻게 공론이 형성되는지, 그 과정은 어떤지에 대한 연구는 부족한 실정이다. 새로운 현상을 연구하고, 현상이 발생하는 과정을 연구하는 것은 질적연구의 오랜 주제인 바, 텍스트를 기반으로 한 근거이론 방법론으로 연구를 진행하였다.

제2장 이론적 논의와 선행연구 검토

제1절 정부불신의 의의

I. 신뢰와 불신의 개념

1. 신뢰와 불신의 개념

신뢰(信賴)는 사전적 의미로 ‘믿고 의지함’을 뜻하고, 불신(不信)은 사전적 의미로 ‘믿지 아니함 또는 믿지 못함’을 뜻한다.²⁾ 옥스퍼드 사전은 신뢰(trust)를 ‘신뢰 대상의 속성(attribute) 또는 진술(statement)이 사실임을 믿음’으로 정의 내리고 있고,³⁾ 불신(distrust)은 ‘신뢰의 부재(absence of trust; lack of confidence), 의심(suspicion; doubt)’으로 설명⁴⁾하고 있다. 신뢰 또는 불신의 개념은 신뢰대상까지를 포괄하는 개념으로 이해하는 것이다. 이를 정리하면 사전적인 의미에서의 신뢰(불신)는 ‘대상을 믿고 의지함(믿지 아니함)’으로 정의내릴 수 있다.

한편 학문적으로는 신뢰를 정의하는 것은 쉽지 않다. 신뢰가 사회과학에서 주요한 개념으로 부상하면서 행정학, 사회학, 경제학, 심리학 등에서 폭넓게 연구되었고 각 학제들이 서로 다른 개념과 관점으로 발전했기 때문이다(Oomsels&Bouckaert, 2014b; 이윤경, 2014).

Rousseau와 그의 동료들은 신뢰에 대해서 다양한 관점이 존재하여도 대다수의 정의들에서 나타나는 공통적인 요소가 있는데 첫째 불충분한 정보로 인한 위험하고 불확실한 상황(uncertainty), 둘째 그럼에도 불구하고

2) 네이버 국어사전. <http://krdic.naver.com/detail.nhn?docid=23784800>

3) “Confidence in or reliance on some quality or attribute of a person or thing, or the truth of a statement.” <http://www.oed.com/view/Entry/207004?rskey=Wn0EK4&result=1&isAdvanced=false#eid>

4) “Absence or want of trust; lack of confidence, faith, or reliance; doubt, suspicion.” <http://www.oed.com/view/Entry/55810?rskey=B4KsVK&result=1&isAdvanced=false#eid>

자신의 취약성(vulnerability)을 드러내려는 의도, 그리고 셋째 상대에 대한 긍정적 기대(positive expectation)로 분류하면서, 이를 바탕으로 신뢰를 “타인의 행동이나 의도에 대한 긍정적인 기대에 기반하여 취약성을 받아들여려는 의도를 포함하는 심리적 상태”로 정의하였다(Rousseau et al., 1998). Rousseau 등의 신뢰에 관한 정의는 용어의 사용에 있어서 약간의 차이가 있긴 하지만⁵⁾ 일반적으로 많이 사용되고 있다(문형구·최병권·내은영, 2011; 이현국, 2013).

한편 이렇게 신뢰를 개인의 심리적 상태로 보면, 이를 인지차원, 정서차원, 행동차원으로 나눌 수 있다(Cummings, et al., 1996; MacAllister, 1995; 원숙연, 2001). 인지차원은 대상에 대한 사전정보나 신념 등을 근거로 하여 신뢰여부를 결정하는 인지선택과정을 의미한다. 개인이 가지고 있는 합리적인 근거와 이유를 통해 신뢰 또는 불신하게 되는 것을 의미한다. 어떤 직무에 대해서 과거에 유사한 업무를 해본 사람을 그렇지 않은 사람보다 더욱 선호하게 되는 이치와 같다. 정서차원은 ‘좋고 싫음’ 곧 감정적인 것이 판단의 기준이 됨을 의미한다. 신뢰 또는 불신은 객관적인 정보의 차원보다는 감정적인 유대감에서부터 발생한다. 행동차원은 신뢰 또는 불신하는 사람에게는 어떤 행위를 하려는 의도(intention)를 가지고 있음을 의미한다.

본 연구에서는 신뢰에 대한 논의들을 종합하고 나아가 불신을 정의하기 위해서 신뢰를 사전적 정의인 ‘신뢰 대상을 믿고 의지함’⁶⁾에서 논의를 확장한다.

앞서 살펴보았던 Rousseau와 그의 동료의 정의에서 보듯이 ‘신뢰’개념은 단순히 ‘믿고 의지함’이라는 심리상태 뿐만 아니라 신뢰가 발생하는

5) 예를 들어, Oomsels와 Bouckaert(2014)는 35개 정도 연구에서 학제별 신뢰 정의를 살펴보고 정의를 내리고 있는데 Rousseau 등(1998)과 유사한 정의를 내리고 있다. 그들은 신뢰를 “피신뢰자에 대한 긍정적인 기대를 가지고 있는 신뢰자가 의도적이고 행동적으로 취약성을 수용하는 것”으로 정의하고 있다.

6) ‘믿고 의지함’이라는 상태를 포함하는 용어들은 매우 다양하다. 예를 들어, 김우택·김지희(2002:23-25)는 신빙성(credibility), 확신(confidence), 예측가능성(predictability) 등을 제시한다. 여기서는 위의 개념들을 모두 포괄할 수 있는 넓은 의미로의 ‘믿음’을 뜻한다.

상황과 그 결과를 포함하는 개념으로 이해하고 있다.

신뢰는 신뢰자와 피신뢰자의 ‘상호작용’을 전제로 하고 있으며 그 관계는 일반적으로 ‘상호의존’의 관계이다(김명언·이영석, 2000). 그리고 상호의존관계로 인해서 신뢰자와 피신뢰자는 ‘불확실한 상황’에 처하게 된다. 신뢰는 신뢰와 피신뢰자 간에는 ‘약속’과 ‘암묵적인 의무’를 전제로 상호간에 영향을 줄 수 있는 상호의존적 작용이라는 맥락에 놓여있다. 상호의존관계에서 발생하는 약속과 의무는 불충분한 정보를 가지고 위험을 감수(risk-taking)해야하는 상황 곧 ‘불확실한 상황’(uncertainty)⁷⁾을 발생시키고, 그럼에도 불구하고 ‘믿고 의지하는’ 경우가 신뢰라는 것이다. 또한 신뢰는 신뢰대상은 신뢰자가 기대(expectation)하는 대로 행동할 것이라고 믿는 것이기도 하다. 나의 취약성(vulnerability)을 드러내어도 신뢰대상은 그것을 악용하지 않을 것이라는 기대이자, 서로가 약속(commitment)을 지킬 것이라고 기대한다는 것이다. 이를 종합하면 ‘불확실성이 높은 상황에서 피신뢰자는 신뢰자가 나의 취약성을 이용하지 않을 것이라고 기대하는 것’을 신뢰라 정의할 수 있다.

그렇다면 불신은 어떻게 정의할 수 있는가? 불신을 ‘믿지 않음’은 상태라고 한다면, ‘대상을 의심(suspicion)’함이라고 정의할 수 있다. 그러나 불신을 정의할 때 신뢰 맥락처럼 상호의존관계 속 ‘불확실성’이라는 전제라면 ‘믿지 않고 의심하는 것’은 합리적 이성이라는 관점에서는 매우 당연하다. ‘불확실성’은 ‘의심’을 해야만 하는 상황이기 때문이다. ‘불확실한 상황’이라는 맥락 속에서 신뢰의 부재(lack of trust)는 서로의 약속(commitment)에 대한 의심이라는 결과로 나타나며, 이것을 통해 나타나는 행동들은 신뢰의 부재와 불신(distrust) 둘 간의 차이가 없을 것이다. 심리상태가 ‘믿지 않음’과 ‘믿음이 없음’이라는 차이가 있더라도 결과는 같다는 의미이다.

그런데 불신은 불확실한 상황에서만 발생하는 것이 아니다. 불신은 상당히 안정적인 관계에서도 발생한다. 곧 충분한 정보와 위험감수의 필요성이

7) 불확실성(uncertainty)은 추상적인 개념이다. 위험(risk)과 불확실성(uncertainty)을 구분하는 견해(Wynne, 2004:5-6)도 있으나 본 연구에서는 Quade(1982)의 구분에 따라 불확실성(uncertainty)은 위험(risk)을 포함하는 개념으로 이해하도록 한다.

거의 없는 불확실성이 낮은 상황에서 대상을 믿지 않고 의심하기도 한다. '안정적인 관계임에도 불구하고 믿지 않고 의심함'이라는 정의도 가능하다는 것이다.

지금까지의 논의를 정리하면 다음과 같은 표로 나타낼 수 있다.

	낮은 불확실성	높은 불확실성
대상을 믿음	합리적 선택(a)	신뢰(b)
대상을 믿지 않음	불신(c)	합리적 선택(d)

불확실성이 낮은 상태에서 대상을 믿는 것은 합리적인 선택이다(a). 대상이 상호의존적 관계에서 속이지도 않는다는 확신 그리고 내가 위험을 감수할 필요가 없는 상황이라고 판단된다면 이는 믿지 않을 이유가 없다. 그런데 Luhmann(1988)은 위험에 대한 고려가 없는 상황 하에서는 신뢰로 볼 수 없다는 견해를 피력한다. 이는 '믿는 것'에 초점이 아닌 맥락(상황)을 강조하는 견해라 할 수 있다. 불확실한 상황에서 위험을 감수하는 경우만을 신뢰로 보는 견해(b)인 것이다. 앞서 학자들의 견해를 살펴본바 이 경우(b)가 기존 연구들에서 제시하는 신뢰개념에 부합하는 정의라 할 수 있다.

학자들이 제시하고 있는 신뢰의 정의에 비추어 불신을 살펴보면 낮은 불확실성의 상황에서조차 대상을 믿지 않는 것(c)이 신뢰에 대응한 불신의 정의로 보인다. 왜냐하면 불확실한 상황에서 대상을 믿지 않는 것은(d) 합리적인 선택이기 때문이다. 신뢰(trust)가 높은 불확실성이라는 상황적 맥락을 포함하는 개념이라면, 그에 대응하는 불신(distrust)은 불확실성이 낮은, 곧 위험도는 낮고 충분한 정보를 가지고 있을 때라는 상황적 맥락을 고려해야만 한다. 그러므로 불신은 '불확실성이 낮은 상황에서도 피신뢰자는 신뢰자가 나의 취약성을 이용할 것이라고 의심하는 것'으로 정의할 수 있다.

이와 같은 관점에서 접근하면 기존 신뢰이론들에서 주장하였던 신뢰의 부재(lack of trust)는 합리적 선택으로 인한 의심(suspicion)이기 때문에

단지 ‘신뢰가 없는’ 상태이지 불신이 될 수 없다. 물론 불신(distrust)한다면 당연히 의심하기 때문에, 불확실성이 높은 상황에서는 신뢰가 없는 상태와 불신은 결과론적으로는 구분되지 않는다.

그렇다면 불확실성이 높은(또는 낮은) 상황에서 신뢰(불신)가 나타나는 이유가 무엇인가? 이는 신뢰대상의 속성에서 비롯한다. 이른바 신뢰성(trustworthiness)이다. 신뢰대상이 어떤 속성을 가지고 있는지에 따라서 불확실한 상황임에도 불구하고 신뢰라는 선택을 하게 해준다는 것이다. 약속을 지키기 어려운 상황이지만, 신뢰대상이 역량이 뛰어나 보인다면 아님이면 대상에 대해서 믿음직스러운 감정을 느낀다면, 또는 평판이 좋다면가와 같은 다양한 대상의 속성이 신뢰하도록 한다는 것이다.

그래서 몇몇 신뢰연구에는 신뢰를 신뢰성(trustworthiness)을 포괄하는 개념으로 정의하는 경우가 있다. 다시 말해서 신뢰를 신뢰하는 속성까지도 포괄하는 개념으로 이해하는 경우인데 이는 일반적으로 신뢰를 정교하게 측정하기 위한 연구(Gillespie, 2003; 오경민·박흥식, 2002)들에서 나타난다. 그러나 신뢰의 핵심개념이 불확실성, 취약성 감수, 기대라는 점에서 대상에 대한 속성은 신뢰의 선행요인이라 보는게 옳다는 견해가 존재한다(Mayer, Davis & Schoorman, 1995; Rousseau et al., 1998). 대상이 신뢰성을 가지고 있기 때문에 신뢰하는 것으로 보는 견해로써 최근에는 이와 같은 주장이 설득력을 얻고 있다(문형구·최병권·내은영, 2011).

2. 사회관계로서의 신뢰

신뢰개념은 크게 심리적 상태의 관점, 합리적 선택 행동 관점, 사회관계 속 배태된 속성으로 보는 관점의 세가지로 구분할 수 있다. 합리적 선택 행동의 관점에서 신뢰는 딜레마 상황에서 개인의 의사선택의 과정 중 하나로 본다. 신뢰는 이해관계의 하나이며 신뢰하는 결정을 내리는 것은 위기(risk) 상황에서 이익극대화를 선택하게 하는 이성적이고 효율적인 과정이라는 관

점이라는 것이다(Kramer, 1999). 그래서 신뢰는 피신뢰자가 신뢰자의 의도처럼 행동할 것이라는 주관적 개연성(probability)으로 정의되거나(Gambetta, 1998), 교환관계 당사자들이 갖는 서로의 약점을 이용하지 않을 것이라는 확신(Barny&Hansen, 1994) 등으로 정의된다. 심리적인 상태로 보는 관점은 상호관계를 통해서 인지된 것으로, 신뢰는 위험과 같은 불확실한 상황(uncertainty)을 전제로 함에도 불구하고 나의 취약성(vulnerability)을 이용하지 않을 것이라 기대(expectation)하는 경우를 의미한다(Kramer, 1999). 사회관계에 중점을 둔 관점은 신뢰는 사회관계 속에 내재되어 있다는 관점이다(Lewis&Weiget, 1985; 양건모, 2007). 신뢰는 사회관계 속에서 형성된 공유된 기대(Zucker, 1986)이며, 사회적 관계 속에 녹아있는 규범체계로 보는 관점이다(Granovetter, 1985; Putnam, 2000). 앞서 논의했던 신뢰개념은 개인수준에서 심리학적인 접근을 기초로 경제학적인 접근을 취합한 신뢰를 논의하였다. 여기서는 대표적인 또 하나의 흐름인 사회학적인 관점의 신뢰를 논의하도록 한다.

심리적 과정으로서의 신뢰는 개인의 심리상태를 중심으로 전개되지만, 사회적 과정으로서의 신뢰자와 피신뢰자 간의 관계로서의 신뢰로 요약된다. 신뢰자와 피신뢰자의 관계를 약속 또는 의무로 엮여진 관계로 정의하는 것이다. 사회관계로서의 신뢰 논의 중 가장 대표적인 이론이 사회자본론이다.

1) 신뢰와 사회자본

신뢰(불신) 곧 ‘대상을 믿고 의지함(믿지 않음)’이라는 심리적 상태는 맥락 요인과 대상의 속성에 큰 영향을 받고 있는데, 맥락 요인과 대상의 속성은 개인의 과거 경험에 크게 의존하게 된다. 상황의 불확실성을 판단하는 기준도 유사한 사례를 상당수 경험한 사람과 그렇지 못한 사람이 판단하는 불확실성 정도는 다를 것이다. 또한 같은 대상이 신뢰(불신)할만한 반복적인 행동을 해왔다면 신뢰자는 상황의 불확실성을 낮게(높게) 판단할 수 있는 것이다. 그리고 이런 과정은 단발적으로 이루어지는 것이 아니라 지속적

인 과정이며, 반복적으로 발생하는 행위나 사건들은 신뢰에 영향을 미친다. 또한 일방적인 것이 아니라 신뢰자와 피신뢰자 간의 지속적인 관계를 형성하게 되고, 신뢰(불신)는 강화되게 된다. 신뢰(불신)의 순환성은 한 차례의 구조가 형성되면 스스로 강화되는 특징을 가지고 있기 때문에 신뢰는 신뢰를, 불신은 불신을 지속적으로 낳게 되며 ‘강화’되는 구조는 상호작용 속에서 발견할 수 있다. 이른바 신뢰(불신)의 선(악)순환 구조를 형성하게 된다(Oomsels&Bouckaert, 2014a).

이와 같이 신뢰(불신)의 구조 또는 신뢰(불신) 관계를 중심으로 논의를 전개하는 관점이 존재한다. 개인과 개인의 선(악)순환적인 신뢰(불신) 관계가 개인과 조직, 조직과 조직으로 전해지고, 반복적이고 지속적인 관계의 연쇄로 인해서 규범과 문화로 자리잡게 된다. 그리고 이렇게 형성된 사회관계 및 구조로서의 신뢰(불신)는 다시 사람들을 제약하기도 한다. 조직이 인간의 행태를 결정하는 것이다. 이는 신뢰의 역동성을 설명해주는 것이라 할 수 있다. 그래서 신뢰는 사람들의 네트워크라는 형태를 가지고 있지만, 공동체나 사회가 지켜야할 규범·상징체계를 의미하기도 한다.

이렇게 신뢰와 같이 인간 관계 속에 존재하고 있는 사회에 긍정적인 역할을 하는 일련의 체계를 통칭하여 사회자본이라 한다(Putnam, 2000). 사회자본은 특정 목적을 달성할 수 있게 하는 사회관계 또는 구조라 할 수 있다(Coleman, 1990). 신뢰를 사회자본의 일부로 보고 “위험 조건에서 효용의 극대화(maximization of utility under risk)”로 설명하였으며, 생산적인 사회관계망(productive social network)을 유지시키고 발전시킬 수 있는 구성요소로 보았다(김상준, 2004).

사회자본에 대해서 대중적으로 가장 성공한 저작인 「사회적 자본과 민주주의(Making Democracy Work)」에서 Putnam(2000:281)은 사회적 자본을 “*협력된 행동을 촉진하고 사회의 효율을 개선시켜주는 신뢰, 규범, 네트워크와 같은 사회조직 요소들*”이라 정의한다. 사회자본의 구성 요인인 신뢰와 네트워크를 각각 구체적(balanced, specific)/포괄적(generalized, diffuse), 수직적/수평적인 것으로 나눔으로써, 사회자본이 복합적 개념임을

제시하였다(Putnam, 2000)⁸⁾.

2) 사회자본으로서의 신뢰의 기능

사회자본은 사회과학계에서 민주주의, 경제성장, 교육, 복지에 이르기까지 포괄적인 사회문제를 해결할 수 있는 핵심변수로 여겨졌다(이재열, 1998). Fukuyama(1995)는 한 나라 경쟁력이 그 나라의 신뢰 수준에 의해 결정되며 서로 협동할 수 있도록 하는 사회자본을 가지고 있는 나라가 성공적인 국가가 될 것이라 주장하였다. 또한 Knack과 Keefer(1997: 1251-1288)는 29개 나라를 분석하여 사회자본이 많이 축적된 나라들이 더 많이 성장하였음을 제시하기도 하였다. Putnam(2000)은 이탈리아 지방을 연구하여 민주주의 정착에 공동체 문화와 사회 신뢰 형성이 가장 중요한 요소임을 밝히기도 하였다.

그렇다면 사회자본으로서 신뢰는 어떤 기능을 하는가? 사회자본이 필요한 이유는 무엇인가? 이에 대한 견해는 다양하지만 몇 가지로 요약해 보면 다음과 같다.

첫째, 신뢰는 “*사회관계 및 인간관계의 통제기제(control mechanism)를 대신하는 역할을 수행한다*”(김우택·김지희, 2002:49). 신뢰할 수 없는 사회분위기에서는 법적 규제나 감시를 통한 외부적인 통제가 필요하지만, 신뢰가 당연시되는 문화에서는 공식적 통제기제가 불필요함을 의미한다. 이는 사회적으로 불필요한 규제를 없앴으로서 사회적으로 소요되는 비용들을 절감할 수 있음을 의미하기도 한다.

둘째, 정치, 경제, 사회 전반적인 관계맺기에 거래비용(transaction cost)이 줄어든다(Coleman, 1990; Gambetta 1998). 계약이나 거래에서

8) 신뢰와 관련하여 특수신뢰와 일반신뢰로 구분하기도 한다(Putnam, 2000; Newton, 2007; 박희봉 외 2003). 특수신뢰는 강하고 특수한 유형, 예를 들어 가족과 같은 관계간에 발생하는 신뢰를 의미하고, 일반신뢰는 타인에 대한 긍정적인 태도, 다원화 사회에서 잘 모르는 사람들의 교류를 통한 수평적이고 상대적으로 느슨한 신뢰를 의미한다. 본고에서는 특별히 둘을 구분짓지는 않으나, 기능적인 측면에서 신뢰를 지적할 때에는 사회자본으로 통칭하도록 한다.

신뢰가 없는 문화라면 거래를 위해 소모되는 정보비용과 감시비용이 크게 증가하기 때문이다. 신뢰 있는 거래문화와 유형적·무형적 제도가 경제발전에 큰 영향이 있음은 오래된 격언처럼 분명하다.

셋째, 신뢰는 집단행동 딜레마를 극복하게 해주는 자원이 된다(Putnam, 2000). 이른바, 공유지의 비극, 공공재, 집합행동의 논리, 죄수의 딜레마 이론들은 근본적으로 불신에 근거한 이론들이다. 당사자가 협력할 수 있다면 보다 나은 결과를 가지고 올 수 있다는 의미이기도 하다. Putnam(2000)은 비공식 저축기구인 ‘계’의 예를 들어 신뢰의 기능을 역설한다. 계가 불완전한 정보상황임에도 불구하고, 개인들과 문화에 포괄적으로 인식되어 있는 상호신뢰가 효율성을 증진시키고 있다는 것이다.

3) 사회자본으로서의 신뢰와 공동체

그렇다면 사회자본은 어디에 축적되고 무엇을 통해 배양되는가?에 대한 의문을 가질 수 있다. Bourdieu(1983)는 개인이 지속적인 연결망을 통해 얻을 수 있는 실제적이고 잠재적인 자원의 총합으로 사회자본을 정의했다. Coleman(2000)은 사회자본은 사회구조 속에 존재하고, 구조 내의 행위자 행동을 촉진시킬 수 있는 것으로 보았다. 특정한 목적을 달성할 수 있도록 만들어주는 네트워크, 생산적인 사회구조로 본 것이었다. 이를 심화시킨 것이 Putnam이었다(김상준, 2004).

Putnam은 공동체에 참여함으로써 사회자본을 축적할 수 있다고 주장한다. 공동체에 참여한다는 것은 개인이 사회 속 네트워크의 구성원이 되는 것을 의미하며, 공동체에 참여함으로써 공동체에 배태되어 있는 신뢰, 호혜성과 같은 사회자본을 학습하고 생산하며 이는 다시 시민들의 네트워크를 통해 확장된다(Putnam, 2000). 시민들 서로가 지속적으로 관계를 맺음으로써 학습과 확장의 반복적인 과정을 거치게 되는 것이다. 이때 공동체 내부에 배태되어 있는 문화는 중요한 변수가 된다. Putnam은 그의 연구에서 사회자본이 민주주의 발전에 긍정적인 역할을 하기 위해서는 시민덕성

(civic virtue)이 중요한 문화적 변수임을 주장한다(Putnam, 2000). Putnam(2000, 2009)은 이탈리아 사례를 통해 시민덕성의 문화가 기초가 된 사회자본은 시민들의 참여(civic engagement)를 장려하고, 시민의식을 고취하여 민주주의의 토대를 배우게 되어 민주주의 발전을 추동하게 된다는 것이다.

3. 신뢰와 불신의 차원

심리적 상태의 신뢰개념과 관련하여 신뢰와 불신의 차원 논의는 신뢰와 불신이 단일한 차원이라는 주장, 신뢰와 불신이 공존할 수 있다는 주장으로 구분할 수 있다.

첫째, 신뢰와 불신이 단일한 차원(unidimensional view)이라는 주장은 신뢰와 불신이 연속선상의 반대의 개념이라고 주장한다(Deutsch, 1958; Bigley&Pearce, 1998). 신뢰와 불신은 완전하게 대체가능하며 상호 배타적인 관점으로 이해하고 있다. 신뢰의 증가는 반드시 불신의 감소를 가져오는 것으로 “신뢰의 부족(*lack of trust*)과 불신(*distrust*)은 완전하게 같은 것이다”라는 관점이다(Schoorman, Mayer&Davis, 2007:349-350). 둘째, 신뢰와 불신이 다른 차원(bidimensional view)이라는 관점은 신뢰와 불신이 공존할 수 있다고 주장한다(Lewicki, McAllister&Bies, 1998). 긍정적 태도-부정적 태도가 서로 별개의 현상으로 동시에 존재하는 경향을 지닌 것(Cacioppo&Bernston, 1994)으로 밝혀짐에 따라, 신뢰를 상대방의 행위에 대한 긍정적 기대로, 불신을 상대방의 행위에 대한 부정적 기대로 비대칭성을 가진 개념으로 간주하는 것이다(Van de Walle&Six, 2013; Grimmelikhuijsen, 2012; Connelly, Miller&Devers, 2012). 신뢰와 불신은 독립적으로 존재하고 있지만 일정한 관계를 가진다는 의미이며 그렇기 때문에 신뢰의 부족(*lack of trust*)과 불신(*distrust*)은 같지 않다는 것이다. 그래서 높은 신뢰/낮은 불신, 높은 신뢰/높은 불신, 낮은 신뢰/낮은 불신, 낮은 신뢰/높은 불신의 4가지 조건의 관계가 가능하다고 주장한다

(Lewicki, McAllister&Bies, 1998). 한편 앞선 두 가지 관점을 결합한 독특한 주장을 하는 연구도 존재한다. Saunders와 그의 동료들은 신뢰와 불신은 서로 다른 경험을 통해 생성되는 독립적인 구조이지만 동시에 존재할 가능성은 낮다고 주장한다(Saunders, Dietz&Thornhill, 2014). 곧 Lewicki와 그의 동료들의 주장의 견해를 기본적으로 따르고 있지만, 신뢰와 불신은 공존할 수 없다는 주장인 것이다.

이렇게 합의되지 않은 채 신뢰의 차원 논의가 존재하는 까닭은 영역이 다르기 때문인 것으로 보인다(Schoorman, Mayer&Davis, 2007). 즉 신뢰가 인지와 감정 그리고 행동의 차원으로 구성되었기 때문이며(Saunders, Dietz&Thornhill, 2014), 대상이 다양한 속성을 가지고 있기 때문이라는 것이다. 신뢰는 이성적이고 인지적인 과정만을 통해서 형성되는 것이 아니라 감정적인 요소까지 포괄하는 개념이다. 그러므로 대상을 평가할 때 인지와 감정적인 차원이 동시에 존재할 가능성이 있다(Jones&George, 1998). 또한 신뢰대상이 다양한 속성을 가지기 때문일 수 있다(김우택·김지희, 2002:48). 신뢰의 대상과 각 대상이 가지는 속성이 복합적으로 작용을 하여 신뢰라는 태도가 형성되는데, 대상과 그 속성이 단일하다면 신뢰는 명확하게 정의될지도 모르겠지만, 일반적으로 사람이나 조직 등은 단일한 속성을 가지지는 않는다. 신뢰라는 것은 대상의 다양한 속성이 작용하여 발생하는 결과일 수 있다. 정치인은 불신해도, 정부기관은 신뢰할 수 있는데 이를 ‘정부’라는 하나의 개념으로 묶게 되면 사람이 가지고 있는 정부에 대한 인상에서부터 경험까지 복합적으로 작용한 결과를 낼 것이기 때문이다.

본 연구는 신뢰의 불신의 차원에 대해서 밝히는 목적은 아니다. 그러나 신뢰와 불신의 차원이 단일한지 그렇지 않은지에 따라서 실질적인 처방이 달라진다는 점에서 신뢰와 불신의 개념정의를 분명하게 해둘 필요는 있다고 생각한다. 앞서 논의했던 신뢰와 불신의 정의에서 보듯이 본 연구는 신뢰와 불신을 유사하지만 다른 개념으로 정의하고 있다. 그 이유는 심리적 상태의 신뢰와 불신은 상황을 포함하는 개념으로 이해할 때 그 정의가 달라지기 때문이며, 또한 심리적 상태로서의 신뢰와 불신에 따른 행동 또는

표출 양태가 차이가 난다는 점(Lewicki, McAllister&Bies, 1998)⁹⁾ 때문이다.

II. 정부신뢰와 정부불신의 개념과 유형

1. 정부신뢰와 정부불신의 개념과 정의

정부신뢰는 정부에 대한 평가 정향이다(이시원 1993; Easton 1965). Stoke(1962)는 정부신뢰를 정부에 대한 기본적인 평가 정향이라고 정의하고, Miller(1974)는 정부가 어떻게 운영되어야 하는가에 대한 국민들의 믿음(belief)이라고 정의한다. 서문기(2001)는 정부에 대한 긍정적 기대를 신뢰로 정의하고 있고, 배정현(2013)은 정부에 대해서 국민들이 가진 규범에 따라 정부활동이 수행되고 있다는 믿음으로 정부신뢰를 정의한다.

신뢰는 불확실한 상황이라는 맥락과 신뢰성을 통해 개념을 설명하고 있으나, 일반적으로 정부신뢰는 맥락보다는 심리적 상태에 초점을 맞추고 있다. 그 이유는 정부와 시민의 관계가 다른 사회적 관계와는 다른 특징을 가지고 있기 때문이다.

신뢰(불신) 정의에서 전제는 일반적인 사회적 대상 간의 관계 속에서 발생한다. 나의 행동이 남에게 영향을 미치는지 아닌지를 파악할 수 있는 가시적인 상황일 가능성이 높으며, 내가 약속(commitment)을 어기면 상대방에게는 체감할 정도의 손실을 입힐 수 있는 즉각적인 관계라고 할 수 있다.

그러나 정부와 시민의 관계는 시민 간 관계와는 다르다. 정부와 시민은 이익으로 연결된 관계가 아니다. 즉 정부가 시민을 이용하여 이익을 추구하거나 시민에게 해를 끼치려는 의도를 가지고 있을 리가 없다¹⁰⁾. 그러므로

9) Lewicki와 그의 동료들은 신뢰는 긍정적인 감정(희망, 믿음, 확신 등)을 수반하고, 불신은 부정적인 감정(두려움, 회의, 냉소 등)을 수반한다고 한다.

10) 본인-대리인 이론의 관점에서는 정보의 비대칭성으로 인한 기회주의적 행동이 나타날 수 있음을 지적하고 있다. 이를 정부조직의 병폐로 이해할 수는 있지만, 본질적으로 정부가 시민들에게 이익을 착취하거나 악영향을 미치는 조직이라 하기에는 무리가 있다.

정부를 신뢰하는 것이 위험감수(risk-taking)를 통해 나의 취약성(vulnerability)을 기꺼이 수용하려는 심리상태를 기반으로 한다고 말하기에는 힘들다.

그럼에도 불구하고 시민들은 정부의 의도를 용이하게 파악할 수도 없다. 정부가 시민에게 영향을 미치는 과정은 명확하게 드러나지도 않는다. 그래서 정부와 시민의 관계는 본인-대리인(principal-agent) 관계이며 시민이 정부에 ‘깊게 의존하는 관계(deep dependence)’인 것이다(오경민·박흥식, 2002). 예를 들어 시민들은 세금에 대해서 그들이 지불한 돈이 어떻게 쓰이고 있는지를 정확하게 추적하기 힘들고 세금과 관련한 정보를 얻는 것도 쉽지 않으며, 더불어 그 세금이 어떻게 돌아오는지조차도 판별하기 힘들다. 곧 정부의 활동은 시민이 내는 세금과 시민이 얻는 혜택이 일치하지 않으며, 때로는 비용은 많이 내지만 편익은 적거나 그 반대의 경우가 발생한다.¹¹⁾ 물론 비용과 편익이 같은 대상에게 집중되는 경우도 있을 수 있으나, 수익자 부담의 원칙이 엄밀하게 적용될 수 없고 되어서도 안되는 것이 정부조직이다. 곧 시민은 국가와의 관계에서 자신이 처한 상황을 판별하는 것이 쉽지 않다는 것이다.

정보 획득과 평가의 어려움 때문에, 시민은 일반적으로 정부와 공직자에 대한 간접경험 및 언론으로부터 획득한 정보를 통해서 정부를 평가한다(현승숙·이승종, 2007). 정부신뢰는 직접적인 관계 속에 형성되기보다 정부에 대한 인식이 크게 영향을 미친다는 것이다. ‘믿고 의지함(믿지 않음)’이라는 심리상태는 상당부분이 간접적인 정보를 통해 형성되는 것이라고 추론할 수 있다. Newton(2001)은 정부신뢰가 일반적으로 간접적인 정보를 통해 습득되는 것이며 일반적으로 언론을 통해 이루어질 수 있음을 주장하고 있으며, 현승숙·이승종(2007) 또한 정부신뢰는 공적영역에서 발행하며 시민은 정부기관과 공무원에 대해서 알지 못해도 간접적으로 형성될 수 있다고 말한다. 그러므로 정부에 대한 신뢰는 정부에 대한 정보에 대한 판단과정을

11) 이와 관련한 대표적인 연구는 Wilson의 규제정치모형일 것이다. 편익의 집중도와 비용의 집중도를 축으로 4가지 형태의 정치적 상황을 구분하면서 정치적 집단들의 행태를 설명하였다(최병선, 1992:125-139).

통해 형성되는 정부에 대한 믿음 또는 심리적 정향이며 이성적인 선택과정 보다는 인식(perception)의 차원에서 더욱 강하게 나타날 가능성이 크다¹²⁾.

신뢰관계가 불확실성이 높고 낮음에 따라 결정되는 동등한 개체 간의 관계였다면, 정부신뢰는 불확실성이 항상 높은 상황이고, 주인-대리인 간의 관계 속에 생긴다는 차이가 있다. 신뢰와는 다르게 정부신뢰에서 불확실성은 정부신뢰와 불신을 결정하는 중요한 요인이 되기는 어려워 보인다.

그래서 본 연구에서는 정부신뢰(불신)와 관련한 맥락 요인으로 정보의 개연성을 제시한다. 정부신뢰는 ‘정부에 대한 정보의 개연성이 낮더라도 정부가 시민의 기대에 부응할 것이라고 믿고 의지함’이라 정의하고, 정부불신은 ‘정부에 대한 정보가 개연성이 높더라도 정부가 시민의 기대에 부응하지 않을 것이라고 의심함’이라고 정의할 것이다.

시민들이 정부를 신뢰하게 만드는 속성 곧 정부에 대한 신뢰성(trustworthiness)은 정부의 속성을 의미한다. 정부기구나 행태에 대한 평가 기준이라 할 수 있는 기능/윤리, 도덕기준인 청렴, 정직 공정성 등을 의미한다. 정부에 대한 신뢰성에 대한 연구들에서는 다양한 요소들이 제시되고 있다. 박종민은(1991) 신용성, 공평성, 정직성으로 구분하였고, 양건모(2007)는 정의, 형평성, 효율성, 합법성으로 정의하였다. 오경민·박흥식(2002)은 국가의 행위의 특징을 기능과 윤리로 구분하였고, 다시 기능을 전문지식, 대응성, 절약, 능률로 윤리를 도덕성, 정직, 청렴 등으로 정의하였다. 현승숙·이승종(2007)도 청렴도, 정직, 공정성, 박애 등의 도덕성 그리고 공직자의 역량으로 파악하고 있다. Grimmeliikhuijsen(2012)는 정부능력(ability), 효과성(effectiveness), 전문성(expertise), 정직성(honesty)으로 보고 있다. 한편 시민은 대리인 곧 정부에 대해서 충분한 정보를 가지고 있

12) 불확실성이 높은 상황이라는 맥락적 요인을 통해 위험감수, 취약성 수용의도가 없는 경우는 신뢰(trust)라 할 수 없고, 확신(confidence)을 사용해야한다고 주장하는 일군의 학자(Luhmman, 1998; Mayer, Davis & Shoorman, 1995)가 있다. 본 연구에서 신뢰(trust)개념에서는 이들의 논의를 채용했지만, 정부에 대한 신뢰(trust in government)에 대해서는 실질적으로 적용하기에는 무리가 있는 개념으로 보고, 일반적인 학자들의 견해를 수용하여 ‘믿고 의지함’이라는 인식(perception)까지 포괄하는 개념으로 정부신뢰를 이해하도록 한다.

지 못하고, 충분한 정보가 있다하더라도 정보를 체계적으로 파악하기 위한 전문성 또한 떨어지기 때문에, 대상을 신뢰할 수 있는 특징 중에서 윤리적·도덕적 차원을 강조하는 경향이 있다고 한다(오경민·박흥식, 2002).

2. 정부신뢰(불신)의 유형

정부신뢰 연구자들은 ‘정부’를 각 연구의 목적 및 데이터에 따라서 그 범위를 달리보고 있다. 김왕식(2011)은 정부신뢰의 정부를 중앙정부, 국회, 대법원, 청와대에 대한 국민들의 신뢰로 구성하였고, Campbell(2004)은 정부신뢰를 광의로 보아, 중앙정부 기관을 기본으로 하고 공공질서를 지키는 경찰과 군대, 교육체계를 포함하는 시민사회의 핵심기관, 언론과 무역조합 등을 포함하고 있다. Espinal 등(2006)은 국회, 사법부, 대통령에 대한 신뢰로 구성하고, Easton(1965)은 정부신뢰를 정치체제에 대한 지지의 한 차원으로 보고 정치공동체(political community), 통치체제(regime) 및 당국(authority)로 보고 있다.

본 연구에서 정부신뢰(불신)가 인식임을 고려해볼 때, 정부를 공식적인 제도의 관점에서 바라본 것으로, 시민을 신뢰자로 정부를 피신뢰자로 설정한다. 정부를 일반적인 기준으로 구분하면 정치와 행정으로 일차적으로 구분이 가능하고, 이차적으로 거시, 중범위, 미시로 구분이 가능하다(Grimmelikhuijsen, 2012).

표 1 제도에 따른 정부신뢰(불신)의 대상

	정치신뢰(불신)	공공부문 신뢰(불신)
Macro	민주주의 신뢰(불신)	(일반적) 정부신뢰(불신) 관료제에 대한 신뢰(불신)
Meso	정치기관 신뢰(불신)	정부조직에 대한 신뢰(불신) 공공기관 신뢰(불신)
Micro	(특정) 정치인 신뢰(불신)	공무원 신뢰(불신)

*Grimmelikhuijsen(2012) “Transparency and Trust”. p.42 수정.

본 연구에서는 정치행정일원론의 관점에서 정부신뢰(불신)와 정치신뢰(불신) 모두를 정부신뢰(불신)로 정의한다.¹³⁾ 정부신뢰는 정치와 행정을 구분하는 이론관점이 맥락으로 작용하여 정부(공공부문)에 대한 신뢰가 주목을 받아왔으나(박통희·김기현, 2011), 실질적으로 정부신뢰는 정치신뢰와의 관련성 속에서 논의 되어 왔고 많은 경우 정치신뢰와 정부신뢰를 같은 의미로 다루기도 한다(이시원 1993). 근래 정부신뢰를 단일항목으로 측정하여 믿음(belief)으로 정의내리는 것(박통희·김기현, 2011)은 이와 같은 맥락으로 해석할 수 있다.

그리고 실질적으로 시민들의 인식 속에서는 정부라는 개념 속에 다양한 차원의 대상이 존재하지만 그 구분이 명확하게 지어져 있으리라 보기에는 힘들다. 이와 관련하여 Zucker(1986)는 집단의 귀속적 특성이 하위의 구성원에게 영향을 미치는 심리적 현상을 신뢰가 형성되는 하나의 과정으로 정의내리면서 집단의 귀속적 특성에 따라 형성되는 신뢰를 특성의존적 신뢰(characteristic-based trust)라 칭했다. 예를 들자면 A기업에 다니는 사람은 A기업의 이미지처럼 성실할 것이라 예상한다던가, B부처가 성과가 높기 때문에 B부처의 공무원도 뛰어날 것이라 예상하는 것 등을 의미한다.

3. 사회관계 속 정부신뢰와 정부불신

신뢰(불신)는 공동체 내에서 구성원이 서로 관계를 유지함으로써 습득할 수 있고 확장해갈 수 있는 사회자본이다. 특정한 사회적 역할이나 조건 속에서 서로가 때로는 신뢰자가 되고 때로는 피신뢰자가 될 수 있는 주체적인 행위자로서 관계를 형성한다.

그러나 공동체 내부의 시민과 정부신뢰(불신)의 관계는 이와 같은 주체적인 관계가 아니다. 공동체에 참여하는 것은 시민들 간의 네트워크를 만들고 확장하는 과정이지, 정부와의 관계를 확장시키는 것은 아니다¹⁴⁾. 신뢰는

13) 용어에 혼란이 있을 수 있으므로, 일반적으로 행정부나 행정부 관료 등을 총칭하는 개념으로서는 이후에서는 공공부문 신뢰로 칭하도록 하겠다.

14) 물론 정부와 관련한 시민단체는 정부와의 관계를 이어줄 수 있다. 그러나 공동체의 범

시민이 네트워크에 참여함으로써 ‘신뢰’라는 네트워크가 형성되어 모두에게 영향을 미치는 다수가 참여하는 관계라고 한다면, 정부신뢰는 정부를 단일한 개체로 가정하면 정부와 여러 시민의 관계이고, 공동체 참여는 여러 시민들 간의 네트워크를 형성할 뿐 정부와의 관계가 변하는 것은 아니다. 공동체에 참여하는 것은 사람들의 관계 속에서 사람들이 가지고 있는 정부에 대한 인식과 믿음 체계를 논의하고, 정치나 정부에 대한 이슈를 논하며 공론을 형성하는 공간으로 이해해야 할 것이다.

그럼에도 불구하고 시민의 공동체 참여는 정부신뢰에 영향을 미칠 수 있는 중요한 변수로 인식된다. 시민들이 공동체에 참여하여 형성되는 ‘신뢰와 같은 사회자본이 정부신뢰를 생성할 수 있는가?’에 대한 논의 때문이다. 사회자본이 정부신뢰를 생성할 수 있다고 주장하는 의견은 시민들의 네트워크를 통해 시민들이 공유하고 있는 사회제도에 대한 신뢰를 획득함으로써 정부에 대한 신뢰를 함양할 수 있다고 주장한다(Brehm&Rahn, 1997; 장수찬, 2002). 사회제도가 정부의 정책으로 인해서 생성되는 것이라는 넓은 차원에서의 접근이라 볼 수 있다. 또한 사회자본이 가지고 있는 결사체 참여(civic engagement)라는 요소에 그 무게중심을 두고 결사체에 참여하려는 의식을 가진 사람은 정치참여의식이 높고 정치에 참여함으로써 정부신뢰를 획득한다는 관점이 있다. 사회단체 구성원은 사회단체 활동을 하지 않은 사람들에 비해 정치적 사고나 정치참여하는 경향을 보이는데(Almond&Verba, 1965), 이런 차원에서 단체참여가 집단행동에 대한 책임감을 습득하게 해주고 있다는 것이다(박희봉·김동현, 2014). 그러나 참여를 통해 정부신뢰를 형성하는 것은 정치효능감을 전제로 하기 때문에 논란의 여지가 있다. 때문에 결사체 참여와 정부신뢰 간의 인과관계를 발견할 수 없음을 주장하는 일군의 학자들은 결사체가 어떤 성격을 가지고 있는지가 중요함을 역설한다(Paxton, 2002; Uslaner, 2000; Delhey&Newton, 2005) 참여가 정부신뢰를 보장하지 않는다는 것이다. 이런 관점은 결사체

위는 정치적인 공동체부터 취미생활에 이르기까지 다양하고, 근본적으로 공동체는 시민들 간의 네트워크라 지칭하는 것이 옳다.

곧 공동체 내부에 형성되어있는 집단적 특성이 정부신뢰에 영향을 미치고 있음을 시사한다. 사회자본이 정부신뢰(불신)를 형성할 수 있는지에 대한 논의는 이하에서 다시 다루도록 한다.

III. 정부불신의 형성

1. 정부불신 형성 이론 : 사회문화적 접근과 성과 관점의 접근

정부불신 형성에 대한 이론은 크게 두가지로 구분할 수 있다. 정부불신이 사회관계를 통해서 형성된다는 사회문화적 접근과 정부에 대한 성과에 대해 평가를 내려 신뢰여부를 결정한다는 관점에서의 논의이다(김왕식, 2011). 첫째, 사회문화적인 접근은 한 사회의 역사나 문화가 정부불신을 비롯한 정부에 대한 태도에 영향을 미친다는 입장을 취한다. 시민은 자신이 속한 문화 속에서 사회화 과정을 거치는데, 역사, 언어, 정치, 사회규범의 이해 등이 그것이다. 개인은 개인의 직접적인 경험 외에도 정부에 대한 태도형성에 사회로부터 내재되어 있는 가치들에 영향을 받는다(Mansbriges, 1997). 정부·정치 밖의 외재적 요인이 정부불신에 영향을 준다는 관점이라 할 수 있다(Fukuyama, 1995). 정부불신이 성과에 의해서 결정되는 측면을 고려하더라도, 1950-1960년대 미국에서는 정부의 성과가 증가하더라도 신뢰도는 전혀 변하지 않았다는 주장(Keele, 2007)은 사회문화적 요인에 힘을 실어준다.

둘째, 성과 관점의 논의이다. ‘정부의 성과가 높으면, 시민들은 신뢰하고 성과가 낮으면 불신할 것이다’라는 전제가 있다. 행위자는 자신의 가치나 선호도의 효용극대화를 추구하기 때문에 정부역량에 대한 기대와 그 결과에 비교에 따른 태도를 정부신뢰(또는 불신)이라 칭하는 것이다. 곧 정부의 성과에 따라 좌우되는 관점으로 정부운영이 시민들의 기대에 영향을 미치지 못하거나 불만족스러울 경우 정부불신을 형성한다는 관점으로 이해할

수 있다. 특히 경제는 시민의 일차적인 욕구이기 때문에 밀접한 관련이 있다고 본다(김왕식, 2011).

2. 정부불신형성과 관련한 선행연구

사회문화적 접근을 통한 정부불신형성은 세가지 관점으로 연구되어 왔다. 첫째 정부신뢰(또는 불신)은 한 국가의 역사와 문화가 영향을 미치고 있으며, 둘째 사회자본론의 관점으로 이해하면 사회공동체 내에 배태되어 있는 공동체 문화가 영향을 미치고 있고, 셋째 사회자본을 학습함으로써 정치참여의식을 함양하고, 정치에 참여하게 됨으로써 정부를 신뢰하게 된다는 논의가 있어왔다. 이 세가지 논의를 세부적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 문화와 역사적 경험은 각 국가마다 상이하기 때문에, 문화가 정부 신뢰에 어떤 영향을 미치는지 쉽게 파악하기 힘들다. Rothstein과 Uslaner(2005)는 서구선진국은 상대적으로 정부에 대한 신뢰가 높지만, 불가리아, 헝가리, 루마니아, 러시아 등의 공산주의를 경험한 역사를 가진 나라들은 ‘높은 수입은 부패했기 때문이다’와 같이 정부와 사회제도를 불신하는 문화를 가지고 있다 주장하였다. Stoyan 등(2013)은 개발도상국 또는 후진국에서는 사회자본축적의 방향이 다르게 일어날 것이라는 가정을 가지고 아이티와 도미니카 공화국을 비교분석하였는데, 국가마다 걸맞은 제도적 결합이 중요함을 역설하였다. Fitzgerald와 Wolak(2014)는 각 지방마다 다른 문화의 뿌리가 있을 것이라는 가정 하에 지방정부와 중앙정부의 신뢰를 측정하였고, 각 지방 제도의 차이에 따라서 중앙정부와 지방정부의 신뢰가 차이가 있음을 발견하였다. 배정현(2013)의 연구는 문화차이가 사회자본과 정부신뢰 간에 차이를 가져올 수 있음을 밝혔는데, 아시아 15개국을 대상으로 한 Asia Barometer Survey를 바탕으로 시민 가치관과 정부신뢰를 분석한 결과, 사회자본과 정부신뢰는 부(-)의 관계를 보였다. 곧 아시아에서는 ‘사회자본->정부신뢰’의 선순환 관계가 아닌 ‘사회자본->정부불신’이라는 악순환 관계를 이루고 있다는 것이다. 이는 서구와는 다른 문화적인 전

통을 가지고 있음을 의미하기도 한다. 박희봉과 김동현(2014)의 연구도 같은 결과를 나타냈는데, 스칸디나비아 3개국과 동아시아 3개국을 분석한 결과, 정부신뢰는 국가별 특성도 고려해야함을 역설하였다.

둘째, 공동체에 참여한다는 것이 ‘형태로서의 네트워크’를 이룰 수 있는지 몰라도, 공동체에 참여하는 것만으로 긍정적인 사회자본이 축적되는지 알 수 없다¹⁵⁾. 그렇다면 공동체 참여를 통해 집단의 책임성을 습득할 수는 있으나 그것이 폐쇄적인 구조 속 특수신뢰¹⁶⁾라면 지대추구를 위한 참여일 가능성도 배제할 수 없다.

선행연구들에서도 상반된 입장이 존재한다. Putnam(2009)은 미국 내 정부신뢰의 저하는 미국 내 선거참여, 정당활동 등이 감소하는 현상이 그 원인이고, 이는 시민참여의 감소로 인한 사회자본의 고갈로 인한 것이라고 주장한다. 하지만 Inglehart(2011)는 전세계의 정부신뢰가 감소하는 원인을 물질적 가치 추구에서 탈물질적 가치 추구로 시민들의 의식이 변화라고 주장한다. 가치변화 때문에 전통적인 정부역할보다 더 많은 역할을 요구하게 되었고, 기술발전으로 인해 정부에 대한 접촉가능한 정보가 증가하면서 전통적인 정치참여의 영역이 아닌 곳에서의 참여가 증가(Dalton, 2010)하여 ‘기존 관계’가 아닌 ‘새로운 관계’가 생성되었다는 것이다. 이른바 비판습적인 정치참여가 증가하였고, 이런 내부에는 대중들이 과거와는 다르게 제도화된 권위, 정치적 권위에 대한 비판적인 성향을 가지게 되면서 정부의 부정적 측면이 부각되고 신뢰가 감소하고 있다고 한다. 이는 ‘시민참여-정치참여-정부신뢰’ 증가의 고리가 아닌 ‘시민참여-정치참여-정부불신’의 고리가 가능함을 역설한다.

Brehm과 Rahn(1997)의 연구에서는 1972-94년 General Social

15) Putnam(2000)도 네트워크를 활용하는 의도에 따라서 충분히 반사회적일 수 있음을 역설하고 있다. 시민덕성이 없는 네트워크는 결과를 알 수 없다.

16) 신뢰를 특수신뢰와 일반신뢰로 구분하기도 한다(Putnam, 2000; Newton, 2007; 박희봉 외 2003). 특수신뢰는 강하고 특수한 유형, 예를 들어 가족과 같은 관계 간에 발생하는 신뢰를 의미하고, 일반신뢰는 타인에 대한 긍정적인 태도, 다원화 사회에서 잘 모르는 사람들의 교류를 통한 수평적이고 상대적으로 느슨한 신뢰를 의미한다. 본 연구에서는 둘을 구분짓지는 않으나, 기능적인 측면에서 신뢰를 지적할 때에는 사회자본으로 통칭하도록 한다.

Survey 자료를 이용해 신뢰가 높으면 정부신뢰도 높은 정(+)의 관계였지만, 공동체의 참여와 정부신뢰는 부(-)의 관계임을 밝혔다. Stolle(1998)는 독일과 스웨덴의 공동체회원을 대상으로 단체참여를 많이 하는 사람일수록 신뢰가 높음을 실증하였다. 박희봉 외(2003)는 한국과 일본 대도시에서 거주하는 성인을 대상으로 자료를 수집하여 연구를 진행했는데, 공동체참여는 한국과 일본에서 모두 신뢰에 긍정적인 영향을 미쳤다. 한편 Horbat(2003)는 참여자체가 항상 모든 공동체의 멤버에게 긍정적인 사회자본을 육성하는 것이 아니라고 주장하였다.

셋째, Almond와 Verba 이후로 정치참여와 정치신뢰는 고전적으로 정(+)의 관계로 여겼다(Newton, 1999; 박희봉·김동현, 2014). 하지만 정치참여¹⁷⁾와 정부신뢰의 관계에서 정부신뢰를 성과의 관점에서 접근하면, 시민들은 정부의 성과가 높아서 참여할 수도 있고, 정부의 성과가 낮아서 참여할 수도 있다(Levi&Stoker, 2000). 정치에 참여함으로써 정치효능감을 얻고 이것이 정부신뢰로 이어지는 경우(유재원, 2000; 장수찬 2002)와 정치참여를 통해 부정적 정보를 많이 획득하여 정부불신(Deth, 2000; Dalton, 2010)로 이어지는 상반된 사례가 존재하는 것이다. 높은 수준의 정치참여가 높은 수준의 정부신뢰로 이어지는 것이 아니라, 정부불신으로 이어질 수도 있는 가능성을 내포하고 있다. 이는 곧 역의 관계도 성립할 수 있음을 의미하는데, 정부를 신뢰하면 정치참여가 증가할 수도 있고, 정부를 불신하면 정치참여가 증가할 수 있다는 의미도 가능하다. 왜냐하면 정부성과가 정부신뢰에 중요한 요인이 되기 때문이다.

실증연구들은 상반된 결과를 보여준다. Fennema와 Tillie(2001)는 암스테르담의 5개 인종그룹에 대해서 정치신뢰와 정치참여는 정(+)의 관계임을 밝혔다. 이들은 공동체의 지도자가 지방정부의 감시할 능력이 있다고 생각하기 때문에, 정치참여를 통해 정부신뢰를 형성할 수 있다는 해석을 내놓는다. Hetherington(1998)은 1968년부터 1996까지 대통령 선거를 분석하였

17) 한편 정치참여는 사회자본연구자의 목적에 따라 시민참여(civic engagement)와 같은 의미로 쓰이기도 한다(김동윤, 2009). 하지만 공동체 참여라는 것은 정치참여에 비해서 포괄적인 개념일뿐더러, 공동체는 정치 외에도 다양한 목적을 가지고 있다.

는데, 정치신뢰가 감소하면 조건에 따라 유권자들의 투표 행태가 달라진다고 분석하였다. 김대옥(2009)는 정부신뢰는 비제도적 참여에 긍정적인 영향을 미쳤음을 밝혔고, 이숙종 외(2010)는 정부신뢰는 투표신뢰에는 영향을 미치지 않고, 비선거 참여유형의 집회 또는 시위 참여에서 부정적인 영향을 미치고 있음을 실증하였다. 이재신·이민영(2011)의 대학생을 대상으로 한 연구에서는 정부신뢰는 총선투표참여에 부정적인 영향을 주었지만, 비제도적 참여(촛불집회)에는 별다른 영향을 주지 않았음을 실증하였다. 한편 Kasse(1999)는 정치참여와 정부신뢰의 관계를 논의하는데, 정치기관에 대한 신뢰가 약할 경우는 비합법적인 참여가, 정부신뢰가 너무 강할 경우에는 참여하지 않는다 하였다. Hooghe와 Marien(2012)은 2006년 유럽사회조사 데이터를 통해 정치참여와 정부신뢰의 관계를 분석하였는데, 정부신뢰가 높은 경우 투표와 같은 관습적 참여는 증가하고, 시위와 같은 비관습적 참여는 줄어들었음을 밝혔다. 장수찬(2002)은 정치 참여수준이 높을수록, 국가기관에 대한 불신임이 높다고 제시하였다. 둘 간의 관계가 없음을 밝힌 연구들도 있다(서현진 2003; 이재철 2007; Mangum 2003).

IV. 소결

불신연구는 다양한 학제에서 관점을 달리하여 진행된 신뢰연구와는 달리 연구가 매우 부족한 실정이다. 신뢰와 불신이라는 두 개의 관점이 같은 차원이라는 주장과 다른 차원이라는 주장이 혼재해 있었고 현재까지도 합의되지 못하고 있다.

본 연구는 불신의 개념을 상당수 축적되어온 신뢰연구를 통해 확장하여 정의하였다. 신뢰 논의들을 합리적 선택 관점, 심리학적 관점, 사회문화적 관점으로 나누어 살펴보았고, 신뢰와 불신이 서로 다른 경험으로 형성되어 구조적으로 독립적이거나 약간 관계만을 가진다는 연구를 바탕으로 신뢰를 ‘신뢰자는 불확실성이 높은 상황에서 피신뢰자가 신뢰자의 취약성을 이용하

지 않을 것이라고 기대하는 것'으로 불신을 '신뢰자는 불확실성이 낮은 상황에서 피신뢰자가 신뢰자의 취약성을 이용할 것이라고 의심하는 것'으로 정의하였다.

정부불신은 시민과 정부 관계라는 특수성을 고려하여, 대다수의 연구가 지지하고 있는 시민이 가지고 있는 정부에 대한 심리적인 정향으로 파악하고 정부신뢰는 '정부에 대한 정보의 개연성이 낮더라도 정부가 시민의 기대에 부응할 것이라고 기대함'이라 정의하고, 정부불신은 '정부에 대한 정보가 개연성이 높더라도 정부가 시민의 기대에 부응하지 않을 것이라고 의심함'이라고 정의하였다.

한편 정부불신형성에 관한 연구들은 문화, 공동체 내의 가치, 규범, 그리고 시민참여가 정부신뢰 또는 불신에 영향을 미치고 있음을 주장하고 있었다. 그러나 일관적이지 않은 결과들이 양산되면서 한국에의 적실성은 미비한 수준이라 평가할 수 있다.

한국의 불신현상을 설명하고 실질적인 처방을 내리기 위해서는 한국의 공동체 내부에서 어떤 일이 일어나고 있는지에 대한 연구가 필요하다. 한국에서의 적실성을 찾기 위해서는 문화, 공동체 규범과 개인수준 또는 집단수준을 연결하여 설명할 수 있는 질적연구가 필요하다. 본 연구에서는 공동체 내부에서 일어나는 대화, 사건 등을 연구함으로써 시민들이 정부에 대해서 어떠한 인식을 품고 있는지, 신뢰 또는 불신이 어떤 식으로 축적되고 있는지, 그리고 어떤 맥락적인 요인들이 영향을 미치고 또 그 과정은 어떤지에 대한 연구한다.

제2절 인터넷 공론장과 시민참여

I. 인터넷과 시민참여

인터넷은 우리 사회가 실시간으로 커뮤니케이션을 가능하게 하는 가상공간이다. 대중교통을 이용하는 사람들 대부분은 휴대폰에 출퇴근 시간을 할애한다. 아침에 일어나 신문을 펴기보다 업무시작 전 인터넷을 통해 사회이슈를 접한다. 청소년들은 온라인 게임에 열광하고, 게임에서 사용하는 용어가 현실로 이어져있다. 현대는 가상공간이 현실공간과 합쳐진다. 우리는 누구나 언제 어디서든 정보를 획득하고, 의견을 개진하고, 익명인 다수와 대화를 나눌 수 있는 여건이 마련되어 있다.

1990년대 중반 디지털 혁명 이후 인터넷, 노트북, 태블릿pc, 스마트폰, 블로그, 커뮤니티, SNS 등이 급속하게 확산되었고, 장소에 구애 받지 않은 인터넷 사용은 시민참여방식의 변화를 가져왔다(Dalton, 2010; Inglehart, 2011; Putnam, 2000). Dalton(2008)은 인터넷으로 비롯되는 정치현상을 들어 “*인터넷 행동주의*”라 칭하며, 네티즌들은 관습적인 참여 보다는 비판 습적인 참여를, 선거정치가 아닌 논쟁정치와 항의정치라는 특징을 보인다고 한다(Dalton, 2010:84, 111). 유사한 맥락에서 시민이 직접적으로 참여하고 있다는 의미로 “*정치적 행동주의(political activism)*”라 칭하기도 한다(서유경, 2012). 2008년 한국 사회이슈의 중심이 되었던 촛불집회에서의 폭발적인 집합행동의 원인 또한 인터넷 커뮤니케이션으로 보고 있다(이상길, 2008; 최장집, 2008).

이렇듯 인터넷 내부에서는 익명성을 가지고 사회적으로 부여된 질서나 가치를 무시한 채 느슨한 관계의 네트워크를 유지하며 정보와 여론을 생성하고 있다. 무수한 연결망을 가지고 있으면서, 새로운 사회문화 현상들의 원인이 되고 있는 것이다. 기존에는 언론이 시민대의를 반영해주는 매체였지만, 지금은 시민들의 ‘직접행동’을 보완하는 매체가 되어가고 있고, 사회 의사소통의 핵심매체가 인터넷이 되어가고 있음은 부인할 수 없는 사실이

다(박통희·김기현, 2011). 인터넷이 시민들에게 직접적인 의사소통의 도구가 되었고, 그 내부에는 다양한 의사소통의 장이 마련되어 있다. 개인수준에서 연결되어 있는 블로그, 미니홈피, SNS, 집단이 모여 정보를 교환하고 의사소통을 나누는 인터넷 커뮤니티, 대형웹사이트 정보에 의견을 추가하는 댓글까지 그 영역은 무궁무진하다.

정부불신 논의에서 공동체 참여와 사회자본이 핵심변수로 작용하는 점을 고려할 때, 인터넷을 통해 관계맺고 있는 공동체들은 정부불신논의에서 중요한 위치를 차지하고 있음을 추론할 수 있다.

이하에서는 인터넷의 일반적인 속성과, 한국인터넷이 가지고 있는 특징, 그리고 인터넷을 매체의 관점에서 접근하여 사람들에게 어떻게 영향력을 주는지를 살핀다. 이는 인터넷이 실질적으로 시민들에게 어떤 영향을 줄 수 있는지에 대한 이론적인 배경을 제시할 목적이며, 이후 연구문제를 제시함에 있어서 거시적인 관점에서 정치학과 행정학에서 제시하던 인터넷의 역할이 시민참여에 미치는 영향이 있음을 지지하고, 보완하는 역할을 할 것이다.

II. 인터넷 공동체 그리고 공론장

1. 사이버 공간의 특징

사이버 공간의 매체 특성은 탈체화(신체가 없음), 비가시성(보이지 않음), 시공간적 축약과 확장, 양방향성, 디지털 기록과 보존성 등으로 요약되며 익명성과 탈억제, 개방성과 다양성, 초월성과 가상성, 연결성과 전파성 등이 문화적 특성으로 지적되고 있다(박문서, 2002; 나은영, 2006 재인용).

가장 특징적인 것이 익명성이다. 박정순(2004)은 익명성을 다음과 같이 정의한다. 익명성은 “*개인의 정체성과 신원이 확인, 연관, 귀속, 추적이 불가능한 다양한 수준의 상태이다.*” 또한 물리적 익명성(성별, 연령, 신체적 특징이 배제된 상황), 사회적 익명성(지위나 권위 등 사회적 정체성이 배제

된 상황), 심리적 익명성(개인적 선호, 지향, 감정, 생각이 부각되는 심리적 실명성의 반대개념)으로 분류한다. 사이버 공간에서 개인의 정체성이 완전히 익명적인 경우는 드물지만, 대화명이나 필명 같은 아이디로 나타는 가명을 통해 상대적인 익명성이 유지된다. 가명은 이름은 아니지만, 사용자의 정체를 알아볼 수 있게 해준다. 이것은 어느 정도 자신의 정체성을 보호해주면서도, 익명성으로는 불가능한 자신의 이미지표현이 가능하게 한다(나은영 2006).

사이버 공간은 시공간의 제약이 없다(박성호, 2005). 인터넷 게시판을 통해 의견을 공유하는 것은 시간과 공간의 제약없이 다양한 주체들의 참여로 이루어진다. 지역적인 공간을 벗어나 어떤 이슈도 쉽게 여론화될 수 있으며 전국방방곡곡의 사람들이 한공간에서 동시에 논의가 가능하다. 또한 인터넷이 가능한 장소라면 전 세계의 정보를 쉽게 접할 수 있다는 특징이 있다. 과거에는 정보의 원천이 국내의 신문이나 공중파에 의존할 수밖에 없었지만 현재에는 해외의 언론으로부터도 쉬이 정보를 얻을 수 있고, 나아가 각국의 개인과도 용이하게 의사소통할 수 있다.

그리고 정보의 보존성, 확장성 그리고 복제성이다(박성호, 2005). 정보는 과거와는 다르게 빠르게 저장이 가능하여 보존이 용이하고, 쉽게 복제되어 다른 곳으로 이동하기 쉽다. 또한 인터넷이 시간과 공간이 제약이 없는 네트워크인 바 어떤 주제도 단 수시간만에 전세계적으로 알려질 수 있으며 반대로 전 세계의 정보를 빠르게 접할 수 있다는 특징이 있다. 이는 과거에 있었던 일들도 언제든지 되살아나 현재에 영향을 미칠 수 있다는 의미와 같다. 디지털화 되어있는 정보는 언제나 누구든지 관심을 가지면 취합하고 가공할 수 있기 때문이다.

2. 인터넷 공론장 연구의 필요성

1) 대의민주주의의 위기 : 대표의 실패

자유민주주의를 지탱해오던 대의민주주의가 위기에 처했다. 대의민주주의는 민주주의 실행에 걸림돌이었던 공간의 문제와 이질적 시민의 참여 문제를 적절히 조화시킨 제도로 평가받아왔지만 현대에는 ‘대표의 실패’로 지속적인 비판에 직면했다.

대표의 실패는 시민이 선출한 대표가 시민선호를 온전하게 반영할 수 없다는 의미이고 또한 선출된 대표들의 심의가 공공선을 달성하는 기제가 아니라는 것을 의미한다(김주성, 2008). 미국의 민주주의를 고안한 선구자들은 시민의 대표로 선출된 사람들이 공공이익에 힘쓸 것이며, 공적이성을 바탕으로 공공선을 추구할 것이라고 기대했었다(임혁백, 2000). 그러나 현실 세계에서 대표자들은 시민의 이익을 대변하기보다 특수집단이익을 추구하였고, 의사결정과정은 심의가 아닌 이익극대화를 추구하는 개인들의 협상과정이었다(임혁백, 2000; 정규호, 2005; 김주성, 2008). 또한 대의민주주의의 투표제도는 시민 간 심의과정 없이 개인선호를 합하는데, 개인의사의 합이 과연 공공선이라 할 수 있는가에 대한 의문은 여전히 존재한다. 이른바 애로우의 불가능성 정리는 투표가 합리적 의사결정이 될 수 없음을 증명함으로써 투표제도의 정당성이 흔들렸다.

대의민주주의의 결함을 보완하거나 대체하기 위한 시도로 참여민주주의와 심의민주주의가 대두되었다. 참여민주주의와 심의민주주의가 실현가능한 대안으로 평가받는 것은 인터넷 기술 발달 때문이다. 대의민주주의가 다양한 문제점을 내포하고 있었음에도 불구하고 정당화될 수 있었던 까닭은 대규모의 시민이 심의할 수 있는 현실적인 방법이 없었기 때문이라 할 수 있다. 그러나 정보화 사회가 도래하여 전 세계인이 네트워크를 이룰 수 있는 기반이 마련되면서 한국에서도 회원 수가 수만, 수십만에 이르는 커뮤니티들이 속속 등장하였고 과거에 비해 월등하게 많은 시민들이 정부에 목소리를 낼 수 있는 환경이 조성되었다. 인터넷 공간을 통해서 투표라는 협소한 제도 속 선호집합적인 민주주의를 벗어나 과거 아테네에서처럼 시민들이 직접적으로 토론할 수 있는 여건이 조성된 것이다. 이와 같은 환경변화에 대응하기 위해서 정부는 국민투표, 국민제안, 시민배심제 등의 제도를 도입

하였다.

그러나 이와 같은 제도와는 별개로, 인터넷에서 발생하는 여론의 거대한 힘은 직접적으로 정부에 투입되고 있는 실정이다. 투표로 대표자를 뽑고, 대표자는 공공선을 위해 봉직한다는 대의민주주의는 시민 스스로 토의하고 논의 가능한 공간인 인터넷이 등장하면서 위기에 직면하고 있다. ‘대표의 실패’가 실제 세계에 확연하게 나타나게 된 것이다. 대표자라 할 수 있는 정치인의 신뢰가 점점 감소하고, 그들의 합의로 시행되는 정부정책은 시민들의 불신과 불만의 대상이 되어가고 있는 현실이 그를 증거한다.

이처럼 현대 대의민주주의는 간접민주주의를 벗어나야만 하는 필연적 위기에 처해있는 상황이며 그 위기를 발생시키고 추동하고 있는 것은 인터넷이라는 새로운 기술에 의한 것이라 할 수 있다.

2) 세대균열과 인터넷 행동주의

한편 인터넷은 새로운 기술이기 때문에 그 이용에 세대 간 차이를 보인다는 의견이 지속적으로 제기되고 있다. 인터넷 영향력에 관한 세대 별 영향력에 관한 연구는 크게 두 가지로 구분하는데(정일권·김은미·백영민, 2014), 첫째는 인터넷 영향력이 세대 간 차이가 있으며, 심지어는 동일한 시간과 콘텐츠를 이용하더라도 특정한 세대 간 영향력에 차이를 보인다는 관점이다. 둘째는 인터넷이 전통 매체의 사회화 기능을 약화시켰다는 견해이다. 특히 젊은 세대는 인터넷 이용으로 인해 전통 매체의 영향을 상대적으로 덜 받고 있다는 것이다(Jennings&Zeitner, 2003). 특히 Dalton(2010)은 세대 간에 가치관의 차이가 존재하며 그것이 인터넷이라는 매체로 인한 것일 가능성을 강하게 제기한다.

현재 한국은 선거참여는 쇠퇴하고, 상대적으로 항의, 시위 등의 직접적인 형태로 시민이 직접 행동하고 있다(임채원·도명록, 2013). 투표와 같은 관습적 참여가 아닌 비관습적 참여가 증가하는 것은 인터넷과 같은 기술의 향상으로 사회와 경제를 이끌어갈 정부의 역할이 확대되어 새로운 의무가

증가하는 반면에, 정부의 대응은 이를 쫓아갈 수 없기 때문이다(Dalton, 2010:40).

시민들은 정부에게 더 광범한 역할을 요구하고 있으며, 정치참여 또한 과거의 것이 아닌 다양한 방법으로 시도하고 있는데(Dalton, 2010:4장) 그 원인은 젊은 세대가 추구하는 가치가 기성세대와는 다르기 때문이었다.

이에 관해서 Inglehart(2011:22)는 다음과 같이 이야기하고 있다.

“지난 50여 년간 본질적인 경제적 성장을 경험하지 못한 소득이 낮은 사회들은 세대 차이를 보이지 않는다. 젊은 집단과 나이 든 집단은 동일하게 전통적이고 근대적인 가치를 보이고 있다. 이러한 결과를 세대 차이가 인간 삶의 주기 속에 있는 본질적인 그 어떤 것이 아니라 역사적인 변화를 반영하고 있다는 것을 의미한다. (중략) 세대 차이는 주어진 집단의 지속적인 속성이며 이는 점차 선호하는 조건하에서 이를 계승하는 집단이 성장함에 따라 그들이 경험하는 서로 다른 형식적 조건을 반영하는 것으로 보인다.”

Inglehart(2011)는 1970년부터 2000년 초반까지 가치의 우선성을 측정하였고, ‘물질적인 목적’에서 ‘탈물질주의적 목적’으로 가치가 이동하였음을 실증하였는데, 젊은 출생 집단은 나이 든 집단에 비해 탈물질적이었고, 시간이 흘러도 물질적으로 이동하지는 않았다. 곧 젊은 출생집단은 탈물질적 가치를 지속적으로 강조해왔다(Inglehart, 2011:4장). Dalton(2010)은 젊은 세대가 경제적 이익보다는, 사회평등, 소수자 권리보호, 자유로운 라이프 스타일을 강조하며 과거의 관행에 도전하는 경향이 있다고 주장하였다.

이와 같은 주장은 현재 한국과 무관하지 않다. 한국은 눈부신 경제발전을 이루었고, 정치성향과 관련하여 민주화 이전세대와 이후세대를 구분하는 것은 전혀 어색한 일이 아니다.

한국 정치를 전통적인 인식대로 경제를 중요시하는 보수와 복지를 중요시하는 진보의 개념으로 접근하여 보면, 연령으로 구분되는 득표율은

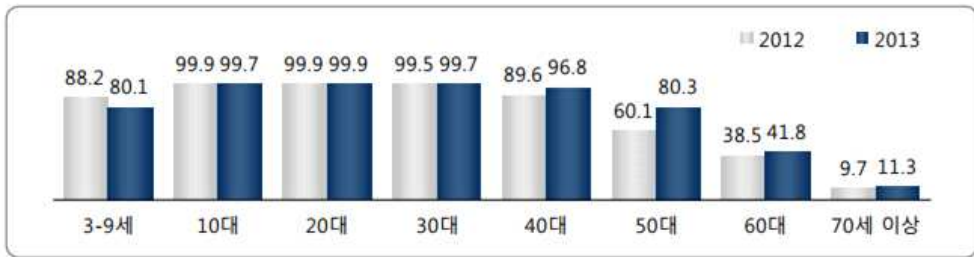
Inglehart(2011)와 Dalton(2008)이 주장하던 물질/탈물질 또는 경제/자기 표현가치의 세대균열에 힘을 실어준다.

세대균열에 가장 중심이 되는 것들 중 하나가 인터넷의 이용이다(정일권 외 2014). Dalton(2010)은 인터넷으로 비롯되는 정치현상을 들어 “인터넷 행동주의”라 칭하며 인터넷을 통한 참여는 비관습적인 참여의 가능성이 높고 특히 젊은 층이 그러함을 주장한다(Dalton, 2010:84, 111). 젊은층의 인터넷 이용과 인터넷과 시민참여에 관해서 Putnam(2009:280)은 아래와 같이 주장하고 있다.

“인터넷 역시 보다 젊은 세대들을 가장 빠르고 확실하게 사로잡고 있다. 1999년의 한 연구는 젊은 층은 일반적으로 나이 든 세대보다 정치적 정보를 훨씬 덜 찾고 있지만, 그 정보에 접근하는 수단으로서는 인터넷을 더 선호하는 것 같다고 지적했다. (중략) 우리가 전통적으로 해오면 사회적 연계와 시민적 참여가 대부분 온라인 상에 복제되었다.”

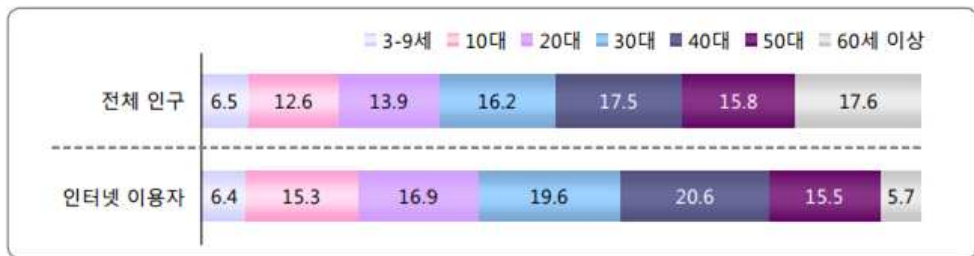
한편 젊은이들이 인터넷 행동주의의 중심이 된다는 것은 한국 인터넷 사용자의 연령별 인터넷 이용자 구성비(그림)를 통해 추론할 수 있는데 10대-30대는 거의 대부분이 인터넷을 이용하고 있고, 특히 인터넷 이용자의 연령별 구성비는 30대와 40대의 비중이 타 연령대비 높았다(한국인터넷진흥원, 2013). Putnam 등이 주장했던 젊은이들의 인터넷 참여의 시기가 2000년 초반임을 생각하면 10여년에서 15년이 지나도 ‘디지털 격차(digital divide)’가 해소되지 않았음을 밝혀줌과 동시에 당시의 20대-30대 초반이 이제는 30-40대가 되어있음을 알 수 있다.

그림 1 연령별 인터넷 이용률(%)



* 한국인터넷진흥원(2013), 2013년 인터넷이용실태조사

그림 2 연령별 인터넷 이용자 구성비(%)



* 한국인터넷진흥원(2013), 2013년 인터넷이용실태조사

이러한 논의를 바탕으로 정부신뢰(불신) 이슈와의 연계를 생각해보면, '시민문화->공동체 참여->정부신뢰(불신)'의 연결을 고려해야할 필요성이 대두된다. 한국이 가지고 있는 시민문화를 바탕으로, 인터넷 공동체에 참여하여 소통을 하고, 이것이 장기적으로는 정부에 대한 신뢰 또는 불신에 영향을 미칠 수 있다는 가정을 세울 수 있는 것이다. 또한 그 공동체는 20-40대가 주로 활동하는 공동체가 연구에 적합함을 알 수 있다.

뿐만 아니라, 인터넷 공론장에서는 개인수준에서 머물 수 있는 정부에 대한 신뢰 또는 불신이 가시적으로 게시판에 드러난다. 시민이 불만을 가지는 사안이 직접적으로 노출되기 때문에 정부의 신뢰성의 실체를 직접적으로 확인할 수 있을뿐더러, 나아가서는 개인의 불신이 집합적 수준의 불신으로 나아가는 과정을 파악할 수 있게 된다.

3. 인터넷 공동체, 그리고 공론장

1) 공론장으로 기능하는 인터넷 공동체

사이버 공간 내의 공동체는 단순한 IT기술과 공동체의 결합이라고 볼 수 없는 측면이 있다(송경재 2006). 인터넷 내의 공동체들은 기술진보와 더불어 공동체 형성조건과 환경이 만났을 때 더욱 활발해지는 것이다.

사전적인 정의에 따라 공동체를 정의하면, ‘운명이나 생활, 목적 등을 같이하는 두 사람 이상의 조직체’이다. 이를 인터넷 공동체의 개념으로 이해하면 ‘사이버 공간에서 관심사를 공유하는 사람들의 집합체’ 또는 ‘컴퓨터 통신망 상에서 형성되는 가상적인 공동체’라 할 수 있다(송경재 2006). Rheingold(1993)는 ‘net으로부터 출연한 사회집단들이고, 네트워크를 만들기 위해 장기간 그들의 관심사에 대한 공공토론을 수행하는 공동체’로 정의한다. 이들 정의를 살펴보면 공간적으로는 ‘사이버 공간’이라는 제약과 ‘관심사를 공유하는’ 지속적인 관계를 그 특성으로 살피고 있다. 본 연구에서도 인터넷 공동체는 ‘사이버 공간에서 관심사를 공유하는 사회집단’이라 정의하도록 한다.

이와 같은 인터넷 공동체는 익명성, 쌍방향성, 수평적 커뮤니케이션이라는 특징을 바탕으로 공론 형성의 장소가 되었다. 인터넷 공동체 내에서는 시간과 공간 제약없이 끊임없는 커뮤니케이션이 일어나고 있다. 익명성을 바탕으로 자신의 의견을 피력하거나, 댓글로 상대 의견을 동의, 비판할 수 있는 문화가 정착되었다(이창호·정의철, 2009). 인터넷 공동체는 다양한 의견이 오고가는 장소인 공론장의 역할을 하게 된 것이다.

초기 공론장 연구는 시민이 공중이슈에 대해서 토론함으로써 시민사회를 재발견할 수 있다는 견해에 집중하고 있었다(Habermas, 2001:50). 곧 공적인 장소에서, 공적인 이슈를 토론해야하는 것처럼 여겼다(박근영·최윤정, 2014). 집단 심의라는 것은 이성적 논변을 통해서 비판적 성찰을 통해 이

루어지는 합리적인 과정으로 이해하고 있는 것이다. 그러나 공공문제에 대한 토론은 공식적인 장소와 합리적인 인간들에게서만 이루어지는 것은 아니다. Arendt(1996)는 공공영역은 각 개인의 다양한 입장과 관점에도 불구하고 같은 대상에 관심을 가짐으로서 다양성을 만족할 수 있는 공간임을 강조하며 시간과 장소에 구애받지 않음을 피력하였다.¹⁸⁾ 다양성이라는 것이 한 주제에 대한 다양성을 의미하는 것만은 아니며 어떤 집단의 커뮤니케이션도 단지 한 가지 주제로만 이루어지기는 힘들다. 인터넷에서도 공적이슈 토론은 정치적 토론을 위해 마련된 게시판에서만 이루어지는 것이 아니다. 레저와 취미에 대한 목적으로 만들어진 커뮤니티에서도 빈번하게 일어난다. 컴퓨터라는 목적으로 모였다하더라도, 컴퓨터 이야기만 하는 것은 아니며 신변잡기에서부터 정치·사회문제까지 포괄적인 주제로 커뮤니케이션이 일어난다.

전통적 공론장은 교양있는 사람들이 참여하여 이성적이고 논리적인 토론을 벌이는 이상적 공간이었다(박근영 외, 2013). 공론장의 토론은 심의(deliberative), 다시 말해서 사회구성원이 협의가 필요한 사회이슈를 해결하기 위한 이성적 과정으로 정의하며, 합리적 의사소통이 기반이 되어야 함을 강조하였다(Bohman, 1996:4-9). 토크빌에서 하버마스, 롤스까지 심의의 중요성은 지속적으로 강조되었고, 롤스는 합리적(rational)이고 합당(reasonable)하며, 협력의 필요성에 공감한 시민들이 공론장에 참여함을 전제하였다(목광수, 2013).

인터넷 공론장 중 하나인 커뮤니티 공론장은 합리와 합당과는 거리가 먼 공간으로 인식되었으나, 이런 현상을 규범적이고 전통적인 시각이 아닌 새로운 시각으로 바라보는 몇몇의 논문이 등장하였다. 온라인 커뮤니티 공론장에 대한 최근 한국의 연구들에서 커뮤니티 공론장에 대한 시각변화를 발견할 수 있다. 이를 공론장의 분화와 확장으로 보아야 한다는 견해였다(박근영 외, 2013;정일권 외, 2014). 공론장을 이성애 근거한 공적 사안을 토

18) 정치에 대한 대화는 어디에나 존재할 수 있다. 아렌트(1958:50)는 “말의 적실성이 위태로운 곳이라면 어디에서나 문제들은 당연히 정치적이 된다.”라는 말로 정치적 토론에 대한 입장을 역설한다.

론하는 곳이라는 여기는 것은 비현실적이고, 오히려 인간이 가진 비이성과 사적주제들도 뒤섞여 발현되는 장소라는 것이 현실적이라는 의견이었다. 최근에는 공론은 공적공간에서만 이루어진다는 과거의 시각을 탈피하고 사적 공간에서도 다양한 공론이 발생할 수 있다는 시각이 우세하다하겠다(박근영·최윤정, 2014).

인터넷 커뮤니티 공론장이 전통적인 의미의 공론장 성격이 드러나는 것은 아니었지만, 하버마스가 주장했던 초기 공론장의 조건과 흡사한 성격을 가지고 있는 것은 분명하였다. 하버마스는 공론장의 조건을 세가지로 제시한다(Habermas, 2001:107-109). 첫째 지위가 없는 일종의 사회적 교제현상이고, 둘째 권위에 대한 도전과 비판적 태도이며, 셋째 하나의 파벌로 고착되지 않은 개방성을 가진 곳이라는 것이다. 인터넷은 익명성이라는 특징 때문에 지위와 사회적 조건이 무시되고, 불신현상에서 보듯이 정치와 정부에 대해서 비판적이고 도전적인 태도를 보이며, 누구나 참여할 수 있으면서도 하나의 파벌로 고착되지 않는다.¹⁹⁾

2) SNS, 개방형 공론장 그리고 커뮤니티 공론장

인터넷 공론장은 크게 온라인 커뮤니티 공론장과 SNS로 구분할 수 있다. 온라인 커뮤니티 공론장은 “*공통의 관심사를 지닌 사용자들이 특정한 공간에 모여서 활동하는 집단 중심의 서비스*”이고 SNS는 “*사용자 개인이 중심이 되어 다른 사용자와 관계를 형성하고, 이러한 사용자들의 관계가 축적되어 네트워크를 형성*”할 수 있는 서비스이다(배영, 2012).

한국은 인터넷 공동체라 할 수 있는 동호회가 잘 발달되어있는 반면에, 미국은 개인이 운영하는 블로그나 SNS 등이 더욱 발달해있다. 배영(2012)은 이와 관련하여, 한국은 온라인 글쓰기가 미국은 SNS 이용이 활발함을

19) 특히 파벌문제는 인터넷 커뮤니티에서 매우 중요한 문제로 다루어지는데, 이들은 이를 ‘친목질’이라 부른다. 친목질이 커뮤니티 내에 만연하면 파벌이 생기고, 예의를 지키지 않고, 분란을 조장하게 되어 커뮤니티가 붕괴된다. 이는 경험을 통해 축적된 하나의 인식이라 할 수 있다.

실증하였다. 이는 과거에서부터 존재한 한국의 집단주의의 영향으로 볼 수 있을 것이다.²⁰⁾ 최근 한국인의 가치관을 조사한 연구들에서 한국인의 가치가 수직적인 것에서 수평적으로 변화하고 있으며, 집단주의에서도 가족, 연고, 혈연 위주의 수직적 집단주의에서 유대감, 공동체적 목표, 대인관계를 중심으로 하는 수평적 집단주의로 이동하고 있다는 것이다(나은영·차유리 2010; 이수인 2010).

수평적 집단주의 특징을 잘 드러내주고 있는 것이 온라인 커뮤니티 공론장이다. 온라인 커뮤니티 공론장은 다시 두 가지로 구분할 수 있는데, ‘개방형 공론장’과 ‘커뮤니티 공론장’이다. 개방형 공론장은 “정치·사회적인 토론을 목적으로 형성되고, 누구에게나 공개된 토론장”이고, 커뮤니티 공론장은 “취미나 레저에 관한 토론을 목적으로 형성되었고 멤버십을 가진 회원을 중심으로 운영되는 토론장”이다(박근영·최윤정, 2014:42-43). 개방형 공론장은 공적인 토론이 발생하고, 읽기 쓰기의 자율도가 높다. 다음의 ‘아고라’, 네이트의 ‘판’ 등이 그것이다. 커뮤니티 공론장은 취미, 친목, 정보 등을 목적으로 생성되었으나 사적 토론부터 공적 토론까지 발생하는 공간이다. 회원제로 운영되어 사이트의 느슨한 규정이 존재하고 있다.²¹⁾ ‘dcinside’, ‘보배드림’, ‘뽐뿌’, ‘레몬테라스’ 등 대형 취미 커뮤니티가 그것이다.

III. 사회자본과 인터넷 공동체

1. 인터넷의 공유규범

인터넷이 존재함으로써 과거에는 상상할 수 없을 만큼 커뮤니케이션의

20) 집단주의는 사회행위의 원동력으로서 의존성을 강조하고 자기표현에서도 자기억제를 강조할 뿐 아니라 행위가 집단의 상황에 따라 변하는 것을 강조한다(김영옥 외 2004). 한국이 집단주의적 문화를 가지고 있다는 사실은 국내외 문헌들에서 대체적으로 합의하고 있다(Hofstede 1980; 후쿠야마 1994; 최재석 1994; 한성열 1990).

21) 게시판 마다 속성은 다르나, 가입이 없이 읽기만 가능한 공간과 가입을 해야만 정보를 습득할 수 있는 게시판이 구분되어있다.

양이 증가하였다. 장소와 시간에 상관없이, 원하는 정보를 습득하고, 남들의 이야기를 듣고, 내 이야기를 할 수 있다. 커뮤니케이션을 통해서 사람들 사이에서는 무엇인가 생성되고 그것이 다시 사람들에게 영향을 미치고 있다.

익명적인 공간이라도 느슨하게나마 인터넷 공동체에서는 규칙이 존재한다. 특히 대형 공동체에서는 스스로를 부르는 명칭, 또는 별명이 존재²²⁾하며 이것은 집단정체성을 나타낸다. 집단 내부에는 대화의 규칙이 있으며, 암묵적으로 동의하는 관습이 존재한다(심보선, 2014; 조동기 외, 2001). 인터넷 내부의 규범은 PC통신시절부터 존재해왔으며(이건, 1996), 동호회 규칙의 공정한 적용, 문제에 대한 해결 관례 등이 규범의 존재를 실증하고 있다(조동기 외, 2001).

한편 커뮤니케이션 방법은 사뭇 다르다. 인터넷 속 젊은 세대들은 신조어, 축약어, 욕설 등을 통한 기존 세대와는 다른 용어를 사용하고(박현구, 2010), 공동체(크게는 인터넷)를 이용하지 않으면 모르는 ‘맥락적인 요소’²³⁾를 통해 커뮤니케이션을 한다. 기존 세대들은 이들의 커뮤니케이션 방법을 일종의 병폐라고 여기고 규제하고자 하기도 한다. 하지만 그들 커뮤니케이션이 새로운 규범의 형성이라고 인식하는 학자들도 존재한다(정일권 외, 2014). 꾸준히 인터넷 커뮤니케이션 속에서 새로운 문화적 의미를 발견하고자 시도하고 있다. 이들은 공동체 속에서 규범을 형성하고 발전시켜온 것이다.

2. 인터넷 공동체와 사회자본

사회자본론의 핵심은 결국 공동체 참여를 통해서 사회적으로 긍정적인 효과를 내는 규범을 학습하고 발전시킨다는 것에 있다. 공동체 참여가 네트

22) Slrclub 자유게시판 이용자는 ‘자게이’, MLBPark의 자유게시판은 ‘불펜러’ 등이며, 특히 일간베스트 이용자는 부정적인 의미를 가진 별명인 ‘일베충’ 등으로 불린다.

23) 인터넷 내부의 커뮤니케이션을 통해서 형성된 맥락들이 다시 현재를 설명하게 되는데, 길게 설명하지 않고 사진이나 핵심적인 단어만으로도 서로 소통이 가능하다.

워크를 바탕으로 ‘신뢰’, ‘호혜성’ 등을 습득하고 생산해낼 수 있는 것은 결국 공동체가 커뮤니케이션을 통한 공론장으로 역할을 수행함을 의미하는 것이다. 그렇다면 인터넷 공동체의 커뮤니케이션이 사회자본을 생산할 수 있을까? 이에 대해 인터넷이 사회자본을 생산할 수 있다는 의견, 생산할 수 없다는 의견으로 구분할 수 있다(Bauernschuster&Woessman, 2014; Sabatini&Sarracino, 2014)²⁴).

첫째, 인터넷이 사회자본에 손상을 가져온다는 의견은 사이버 공동체는 인터넷이 면대면 커뮤니케이션을 줄여서 개인주의를 촉진하고 사회를 파편화시킨다는 관점을 취하고 있다. Putnam은 ‘나홀로볼링’에서 인터넷 공동체가 사회자본을 손상할 수 있음을 네가지로 제시하고 있다(Putnam, 2009:291-299). 첫째, ‘디지털 격차’로 인해서 다양한 사람들이 참여할 수 있는 사회 네트워크가 가능할 것인지에 대한 의문을 품고 있다. 연령, 인종, 성별 등의 차이로 인해 인터넷에 접근할 수 있는 조건들이 존재하는 이상은 디지털 격차가 생길 수 밖에 없고, 이는 사회자본에 손상을 가져올 것이라는 주장이다. 둘째, 면대면 커뮤니케이션이 가지고 있는 비언어적인 측면의 중요성을 강조한다. 목소리, 제스처 등을 통해 전달할 수 있는 수많은 의미들을 상실함으로써 의사소통의 단절이 일어난다는 것이다. 또한 익명성으로 인해서 넓은 사회환경에 근거하지 못한 커뮤니케이션은 실체화되지 못한 채 인터넷에 한정될 가능성이 크다는 것이다. 온라인 공동체는 기존 공동체와 근본적인 차이가 있다는 입장이다. 셋째, ‘사이버 분열(cyberbalkanization)’을 지적하고 있다. 넓고 풍부한 수평적인 네트워크가 사회발전에 중요하다는 의견을 제시했던만큼, 개개인의 특수한 선호를 반영한 좁은 정보획득은 사회자본육성에 장애물이 될 것이라는 의견이다. 넷째, 인터넷이 적극적인 사회커뮤니케이션이 아니라 오락에 불과하여 TV처럼 참여의 기회를 줄이게 될 것이라는 의견이었다. 그가 크게 4가지의 우려를 제

24) 혹자는 인터넷과 사회자본을 생산한다, 생산하지 못한다. 서로 보완하며 발전할 수 있다는 세가지로 구분(Quan-Haase&Wellman, 2004)하거나, 보완이 아니라 관련이 없다고 구분(Neves, 2013)하기도 한다. 보완론은 Katz&Rice의 2002년 논문, 사회자본과 인터넷의 관계가 없음을 밝힌 논문은 Uslaner의 2004년 논문과 Franzen 2003년 논문이 대표적이다.

시켰음에도 불구하고, 사회자본의 쇠퇴를 막을 수 있는 가능성을 지닌 매체라는 조심스런 입장을 보이고 있다.

근 20년 동안 이와 같은 Putnam의 주장은 여러 연구들에 의해서 실증되었다. Kraut와 그의 동료들(1998)은 1995-1996년에 걸쳐 169명의 서베이를 통해 인터넷의 지나친 이용이 커뮤니케이션의 감소, 사회관계 축소, 개인에게는 우울증이 생길 수 있음을 밝혔는데, 그들은 이른바 인터넷 참여를 통해서 더욱 고립되는 현상을 가리켜 ‘인터넷 역설(internet paradox)’이라 칭했다. Nie 등(2002) 또한 인터넷을 사용할수록 친구와 가족, 동료들과의 관계가 감소함을 밝혔는데, 특히 인터넷 사용시간이 늘수록 가족들과 친구들과의 관계는 멀어지는 것으로 밝혀졌다. 또한 Bhuller 등(2013)은 인터넷 이용가능성(availability)이 높아지면서 노르웨이의 성범죄가 증가했음을, Campante 등(2013)은 독일과 이탈리아에서 인터넷 투표의 도입이 투표율에 부정적인 영향이 있음을 주장하기도 하였다.

둘째, 인터넷이 사회자본을 육성할 수 있다는 주장은 커뮤니케이션이 가능한 네트워크의 크기를 기하급수적으로 증가시켰고, 시간과 공간의 제약을 극복하여 참여의 양을 증가시켰다는데 초점을 둔다. 네트워크 구조가 개방적이고 민주적이며, 가족에서부터 그저 안면만 있는 사람들까지 거리에 상관없이 친밀도를 유지할 수 있고(Wellman&Rainie, 2012), 그 구성원들이 자유롭게 의견을 피력할 수 있기 때문에(김동윤, 2008), 공동체에 참여가 증가한다는 것이다(송경재, 2005). Putnam은 익명성으로 인해서 건전한 사회자본을 육성하기 힘들다는 입장에 서 있으나, 사회자본이 축적될 수 있다는 입장은 익명성이 사회자본 축적에 도움이 된다는 입장이다. 온라인 상에서 구성원들은 물리적으로 접촉하지 않고 컴퓨터를 매개하기 때문에, 사회인구학적요인과는 상관없이 정보를 공유할 수 있다(Rheingold 1993). 따라서 이들은 기존에 사람을 평가하는 요소²⁵⁾들이 사라지고 오직 관심정보를

25) 대인 커뮤니케이션 상황에서는 처음 만난 사람에 대해서 이용가능한 정보를 통해 인상을 형성(impression formation)하는데, 외견, 의상, 시선, 목소리, 몸짓 등의 여러 가지 단서가 전달되어 인상을 형성한다.(Miller 1970; Perloff 1993; 김재휘 외 2004:22 재인용)

통해서만 대화가 가능해진 것이다. 사이버 공간에서 인간관계는 면대면 상황보다 서로를 빨리 알게 되는데, 인상을 형성하는 요인이나 사회적 조건들이 무시되는 상황이기 때문에, 자아노출에 대한 불안감이 감소되면서, 본인을 더 풍부하고 빠르게 보여준다는 것이다(Wallace, 2001). 또한 다양한 사람과 접촉했을 경우에 신뢰가 증가한다는 Stolle 외(2008)의 연구, 다양한 형태를 지닌 단체에의 참여가 집단 경계를 넘어선 신뢰형성에 도움이 된다는 연구(Dovidio 외 1999)들은 인터넷 공동체 내 신뢰를 형성할 수 있다는 가능성을 증명한다 하겠다.

인터넷 사용과 사회자본의 긍정적인 관계에 대한 실증연구는 상당수 축적되어 있다. Quan-Hasse와 Wellman(2004)은 20,075명의 미국인과 캐나다 성인을 대상으로 연구를 진행했는데, 전화나 면대면 접촉보다는 인터넷을 가장 많이 사용하는 것으로 밝혀졌다. 그들은 인터넷이 커뮤니티에 도움을 주고 있다고 결론을 내리고 있다. Neves(2012)는 리스본의 417명을 대상으로 높은 사회자본을 가진 사람들이 인터넷 사용은 높고 연령은 적음을 실증하였다. BauerSchuster 등(2014)은 독일 사람들의 개인수준 데이터를 이용하여 분석해본 결과, 인터넷이 사회자본에 부(-)의 영향을 미친다는 증거는 발견할 수 없었으며, 주요한 사회자본 지표들은 정(+)의 영향이 있음을 밝혔다. 또한 인터넷이 사회자본을 생성하고 있음을 연구한 Horrigan 등(2006)은 인터넷이 전화나 면대면 접촉보다 더 많은 사회적인 교류를 나누고, 자신이 필요할 때 인터넷 네트워크를 이용하여 사회자본에 대한 평가를 지속함으로써 사회자본에 중요성을 깨닫고 지속적인 축적시도를 하며, 인터넷 사용자의 네트워크의 크기가 비사용자보다 월등하게 큼을 밝혔고 이는 결국 사회자본의 축적의 증거라는 주장이다.

이상의 선행연구들은 서구에서도 인터넷의 도입과 발전이 과연 긍정적인 의미로 사회자본을 축적할 수 있는가에 대한 논란이 존재하고 있으며 이는 인터넷을 통해 형성되는 관계의 특성을 파악해야만할 필요성을 시사한다 하겠다.

IV. 소결 : 인터넷의 영향력, 공론장 그리고 정부불신

인터넷 등장은 정치, 경제, 사회, 문화 영역에 변화를 추동하였다. 미국의 오바마 대통령은 대선에서 유튜브, SNS 등을 적극적으로 이용하여 지지를 이끌어 낼 수 있었고, 한국의 지방선거에서도 SNS를 선거수단으로 이용하였으며, SNS이용자들은 서로 투표를 독려했었다. 인터넷 공동체 속에서는 정치·사회문제 등의 공론의 장이 형성되었다.

인터넷은 기존 사회가 가지고 있던 매체들의 역할을 축소시키고 스스로 공론영역을 확장하고 있다(장정현·하주용·김선호, 2014). 일반인들은 자유롭게 자기 의견을 개진하고 교류하면서 매체 형성적인 여론을 탈피하고 있다. 공론영역이 확장되면서 사회문제를 스스로 진단하고, 여론을 형성하여 정치, 행정에 적극적으로 참여하는 바탕인 공론장을 형성하고 있다.

인터넷은 인류의 역사에 등장한 네트워크 중 가장 진보적이다. 광범한 범위로 국경을 초월하여 사람들을 연결시켜주는 도구인 것이다. 이렇게 사람들이 관계를 맺을 수 있는 여건이 마련되었을 때, 필연적으로 정치적·사회적 변화가 찾아온다. 기존의 사회자본론의 틀로 이를 살펴보면, 관계맺기를 통한 결과가 긍정적인 역할을 하여 사람들이 서로를 신뢰하기는 방향으로 진행되어야 하지만 선행연구결과에 따르면 인터넷 관계맺기는 긍정적일 수도 부정적일 수도 있었다.

정부신뢰(불신)를 사람들의 관계 속에 내재되어 있는 사회자본으로 고려할 경우, 정부에 대한 시민들의 인식이 관계를 통해 집합적인 힘을 발휘하게 될 것이고, 인식은 관계 속에 내재화될 것이다. 그리고 집합적으로 발생하는 힘의 방향은 정부에 대한 시민들의 인식이 공론화되는 과정에서 결정될 것이다. 시민들은 정부에 대한 인식을 공론화하여 공유하면서 정부에 대한 신뢰 또는 불신을 형성한다는 의미이다. ‘정부를 신뢰하는가?’ 또는 ‘불신하는가?’를 결정하는 것은 공론장에서의 공론이 ‘정부를 어떻게 평가하는가’의 문제일 것이다. 현대의 정부불신현상을 고려해 볼 때, 인터넷 공론은

정부를 부정적으로 평가하고 있으며, 불신공론이 관계 속에 내재되고 있음을 추론할 수 있다.

본 연구는 인터넷 공론장에서 정부불신형성에 관한 연구로 정부불신에 관한 구체적이고 풍부한 묘사를 목표로 한다. 이를 위해서는 인터넷 공론장에서의 게시글을 통해 네티즌들이 정부를 불신하고 있는지, 불신하고 있다면 불신인식이 공론으로 형성되는 과정은 무엇인지, 그리고 왜 그런 불신하는지를 밝히고자 한다.

제3장 연구방법

제1절 연구문제와 연구대상

I. 연구문제

본 연구는 한국 인터넷 공론장에서의 정부불신형성에 관한 연구이다. 현대의 정부불신은 단순히 정부가 충실하게 업무를 수행하지 못했기 때문만은 아닌 것 같다. 그 일례로 한국정부는 IMF 이후로 정부성과를 증진시키기 위해서 지속적인 개혁을 추진해왔고, 시민들의 민의를 충실하게 반영하기 위해서 시민의 직접참여가 가능하도록 제도를 개선해왔지만 시민들의 불만과 불신은 오히려 커진 느낌이다. 본 연구는 정부의 지속적인 노력에도 불구하고 정부불신이 사그라들지 않는 이유를 인터넷이라는 네트워크에서 찾는다. 정부불신이 인터넷 내부에서 집약되고 형성되고 있다고 본다.

정부불신은 시민들이 가지고 있는 심리적 정향이다. 그래서 정부불신은 정부에 대한 시민들의 평가에 따라 결정된다. 정부에 대한 되도록 많은 정보를 바탕으로 정부가 평가 되어야하는 것이 합리적이거나, 시민들은 정부에 대한 정보를 쉽게 얻기 어렵고 또한 자신의 이익과 결부되지 않은 경우 무관심하기도 하다. 그래서 정부에 대한 평가와 정부불신은 대중매체에 좌우되기도 한다(현승숙·이승종, 2007). 하지만 현대에는 인터넷의 등장으로 대중매체의 영향력이 감소하고, 시민들 스스로 공론을 형성할 수 있는 환경이 마련되었다. 시민들 스스로가 정부에 대한 이슈를 평가하고 집약할 수 있는 환경이 마련된 것이다.

기존의 정부신뢰 연구들은, 특히 ‘신뢰’라는 긍정적인 측면의 연구에 집중되어있어 ‘불신’에 대한 이해가 부족했고, 또한 양적인 연구에 치중함으로써 맥락요인들에 대해서 소홀했던 것도 사실이다. 더불어 개인의사표출의 장이자, 집단의식을 형성하는 공론장으로서의 인터넷의 역할을 설명하고자

하는 연구는 매우 드물었다.

그래서 본 연구는 한국의 만연한 정부불신을 설명하고, 그에 대한 처방을 위해서는 인터넷 공론장의 정부불신이 왜 형성되고, 어떤 과정을 통해 형성되는지를 살펴보아야 한다고 주장한다. 본 연구는 한국의 특수성을 고려하고 인터넷 공론장의 맥락 속에서 살핌으로써 인터넷 공동체의 공론과정을 통해 정부불신형성과정²⁶⁾에 대한 실체이론(substantive theory)을 제시하고자 한다.

구체적인 연구문제는 다음과 같다.

- (1) 인터넷 커뮤니티에서 정부불신이 어떤 상호작용과정을 통해 형성되는가?
- (2) 인터넷 커뮤니티의 정부불신이 사회적인 맥락에 영향을 받고 있다면, 맥락은 무엇이고 어떻게 영향을 받는가?
- (3) 인터넷 커뮤니티의 정부불신형성의 결과로 시민들은 어떤 인식을 가지게 되고 어떻게 대응하는가?

II. 연구대상

본 연구는 ‘커뮤니티 공론장’을 연구대상으로 한다. 그 이유는 첫째, 전 세계적으로 트위터나 페이스북 같은 SNS가 활발히 연구되고 있으나, 한국 현실에는 온라인 커뮤니티가 더욱 적합하다. 둘째, 온라인 커뮤니티의 공론

26) Glaser와 Strauss(1967)은 이론은 형식이론(formal theory)과 실체이론(substantive theory)으로 구분한다. 실체이론은 귀납적 관찰에 바탕을 두고 있으며 현실의 맥락을 강하게 반영하는 이론이며, 형식이론은 이론이 성숙하여 맥락을 넘어서는 추상성을 획득하여 일반화된 이론을 의미한다(권향원·최도림, 2011).

이 커뮤니케이션이 비규범적으로 여겨져 행정학 분야에서 많이 다루어지지 않았으나, 현실적으로는 이와 같은 커뮤니케이션이 의미를 생산할 수 있음을 밝히는 연구가 계속되고 있다(박근영 외, 2013;정일권 외, 2014). 과거 연구들에서는 공론장의 규범적 성향이 강조되면서, 공중은 사회이슈와 적합한 토론을 함으로써만 형성된다는 견해였지만, 최근에는 공론장의 개념이 온라인으로 확장되고, 주제 또한 분화되면서 공중의 개념도 확장되었기 때문이다(박근영·최윤영, 2014). 다시 말해서 이상적인 형태의 공론장이 아니더라도, 온라인의 읽기만으로도 이슈에 대한 관심을 가질 수 있고(송현주 외, 2006; 조윤경·신승민, 2013), 사적대화의 공간에서도 사회정치이슈에 대한 토론이 이루어질 수 있다는 것이다(박근영·최윤영, 2014). 셋째, 커뮤니티 공론장은 개방형 공론장에 비해서 공동체의 결속 차원에서 느슨하기는 하지만 ‘회원제’로 운영되면서 커뮤니티 내의 규칙에 따르고 있으며, 정체성을 형성하기 쉽다.²⁷⁾ 정체성을 부여함으로써 상징·믿음의 체계를 공유할 수 있는 바탕이 된다. 넷째, 커뮤니티 공론장은 개방형 공론장에 비해 축적된 연구가 적다. 2008년 촛불집회의 시발점이 된 것이 개방형 공론장인 ‘아고라’였기 때문에 상대적으로 많은 연구가 되어있지만, 상대적으로 당시 공론의 확산이 가능할 수 있었던 커뮤니티 공론장의 연구는 부족한 실정이다.

본 연구의 분석대상은 커뮤니티 공론장 중 SLR클럽의 자유게시판이다. SLR클럽은 국내 최대 카메라 관련 커뮤니티 중 하나로 누구나 자유롭게 가입할 수 있다. 대부분 가입하지 않아도 열람이 가능한 게시판이나, 가입 후 열람이 가능한 게시판, 그리고 일정 수준의 활동점수를 획득해야 이용할 수 있는 게시판으로 구분되어 있다. 주 분석대상이 되는 게시판인 자유게시판은 가입만 한다면 누구나 의견을 피력할 수 있고, 가입하지 않더라도 열람이 가능하다. 관리규정²⁸⁾을 어기지 않는 한 어떤 주제로도 글을 적을 수

27) 집단의 정체성은 스스로를 칭하는 명칭 또는 별명을 가지고 있느냐가 가장 중요한 변수 중 하나인데, 대형 커뮤니티들은 대체적으로 그런 명칭을 가지고 있다. 예를 들어 SLRCLUB은 ‘스르륵’, MLBpark은 ‘엠팩’, 뽀뿌는 ‘뽀뽀’ 등과 같이 부르고 있다.

28) <http://www.slrclub.com/bbs/vx2.php?id=free&divpage=5371&no=20414249>

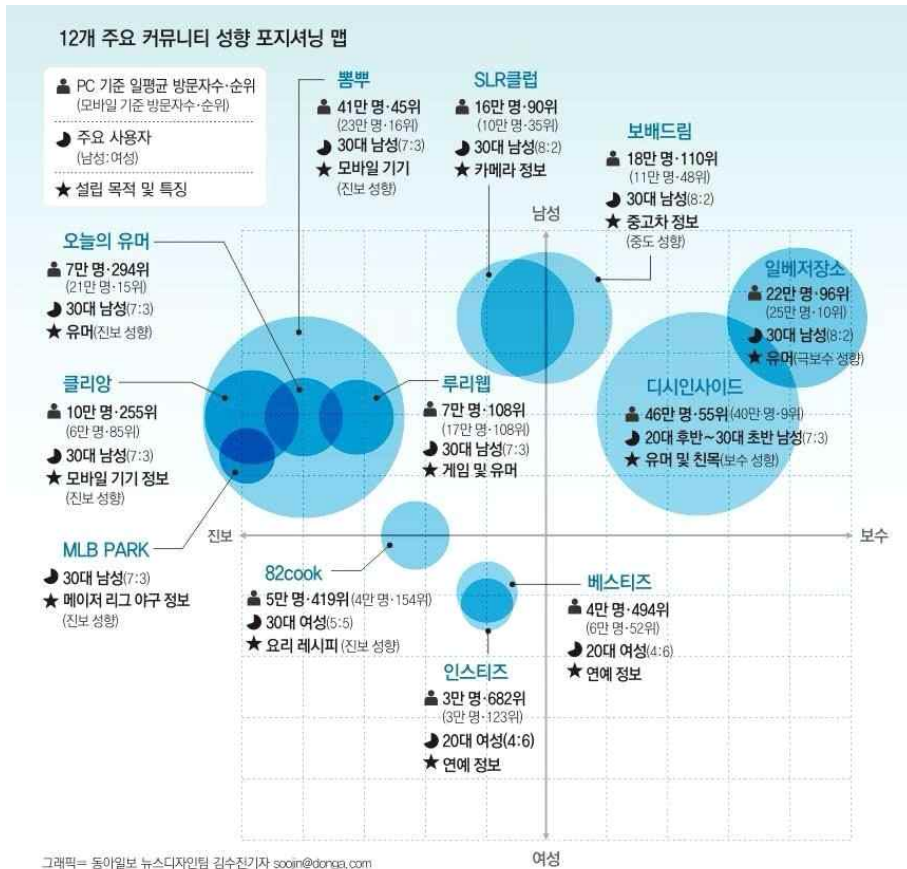
있으며, 분란의 소지가 있거나 문제가 있는 게시물은 회원들 신고를 통해 열람이 제한되거나 삭제될 수 있다.

SLR클럽 자유게시판을 자료 수집 대상으로 선택한 것은 네 가지의 이유가 있다. 첫째, 인터넷 커뮤니티 중에서 높은 순위에 ²⁹⁾위치한 커뮤니티로서 규모가 매우 크기 때문에 다양한 정보를 얻을 수 있다. 둘째, 인터넷 이용자들의 주 연령대인 20대~40대가 주류이고, 파편적인 모습으로 소모적이고 내용없는 글들이 상대적으로 적어 분석하기에 용이하다. 셋째, 커뮤니티들 중에서 상대적으로 규범체계가 잘 갖추어져 있는 곳이기 때문이다(황지연 2004). 넷째, 정부신뢰를 파악함에 상당히 치우친 보수 또는 진보성향의 다른 커뮤니티들보다는 상대적으로 중도성향을 가진 것이 분석에 필요하다고 판단했기 때문이다. 그래서 동아일보에서 게재³⁰⁾한 ‘12개 주요 커뮤니티 성향 포지셔닝 맵’을 기준으로 SLR클럽을 선정하였다.

29) 랭키닷컴이 평가한 국내 전체 웹사이트 순위 중 112위(2012년 3월 13일 기준)이며, 랭키닷컴은 웹사이트 분석, 평가 서비스를 제공하는 업체이다.

30) <http://news.donga.com/InfoGraphics/View/3/all/20130509/55044420/9?rec=1>

그림 3 12개 주요 커뮤니티 성향 포지셔닝 맵



한편 SLR클럽 자유게시판은 매일 엄청난 양의 글이 게시되기 때문에, 모두를 분석하는 것은 현실적인 한계가 있다. 그렇다면 주로 정치 또는 행정 이슈가 있는 기간을 설정하는 것이 합리적인데 그 기간을 18대 대선기간(2012년 11월 27일 0시 - 12월 18일 24시)으로 보았다. 특히 대선기간에는 정치적인 이슈 뿐만 아니라 공약에 이르기까지 정부에 대한 인식, 문화 등을 폭넓게 확인할 수 있을 것이라 보았다. 또한 18대 대선은 세대 간의 균열이 이슈화 되었던 바³¹⁾, 분석을 통해 인터넷 내부의 인식을 파악할 수 있을 것이라 기대할 수 있다.

31) <http://news1.kr/articles/943835>

제2절 질적연구의 의의

I. 질적연구의 의의

Denzin과 Lincoln(1994)은 “Handbook of Qualitative Research”에서 질적연구에 대해서 다음과 같이 정의하였다.

“질적연구는 그것의 주제에 대해 해석적 자연주의적 접근을 관련시키는 명백히 다중적인 방법이다... 질적 연구자들은 그들의 자연스런 상황에 있는 것들을 연구하며, 사람들이 그것들에 부여하는 의미 측면에서 현상을 이해하거나 해석하려고 한다. 질적연구는 다양한 경험적 자료의 심사숙고한 사용과 수집을 포함한다...그것은 개인들의 삶에 있어서 일상적이고 문제적인 순간과 의미를 기술한다.”

(Denzin과 Lincoln, 1994:2; Clandinin et.al, 2007:26 재인용)

질적연구는 과정(process), 의미(meaning) 그리고 존재에 대한 성질(the qualities of entities)들을 주 연구대상으로 현실의 사회구성적인 성격을 연구하는 것을 뜻한다(Denzin&Lincoln, 2011). 곧 질적연구자들은 ‘사회경험이 어떻게 만들어지고 어떤 의미를 부여하게 되는가’에 대한 응답을 하는 사람이다. 실증주의가 아닌 비실증주의의 방식을 택하며, 일반화에 무게중심을 두는 것이 아닌 사회맥락과 문화요인 등 까지도 포괄적으로 연구대상에 포함시켜 현상을 해석(interpretation)하여 이해(understanding)하고 설명(explanation)하기 위한 목적의 연구이다(임도빈, 2009).

질적연구는 양적연구의 주된 설명 방식인 법칙적·연역적 방법을 비판한다(강신태, 2013). 극단적으로 법칙(law)을 구성할 수 없다고 주장한다. 과학적 ‘객관성’은 사회적인 것이며, ‘진리’는 최고의 사회적 동의라 보는 관점이다(Rorty, 1991; Barker&Galasinski, 2009:31 재인용). 연구라는 것은 현실을 맥락과 상황에 위치함으로써 의미를 지닐 수 있다고 주장하는 것이

며, ‘진리’가 아닌 맥락과 상황에서 ‘타당한 방식’만이 존재한다는 의미이다 (Skinner, 2012:19-20).

이남인(2013)은 생활세계는 “주체에게 각기 다른 의미를 지닌 세계로 현출하며 세계 속에서 현출하는 개별적인 대상 역시 각기 다른 의미를 지닌 대상으로 현출”하기 때문에 연구자가 가진 다양한 태도로 인해서 다르게 구성될 수 있음 지적한다. 일상의 생활세계는 무수하게 많은 세계들의 혼재이며, 이는 이른바 개인이 가진 추상방식에 따라 연구목적이 달라짐을 의미한다고 주장하였다. 양적연구는 객관주의를 표방하여 양적 세계가 출현하며, 질적연구는 양적연구의 대상이 될 수 없는 다양한 세계들을 연구하여 해명함을 목표로한다는 것이다. 같은 맥락에서 Denzin과 Lincoln(2011: Introduction)의 지적은 의미심장한데, 질적연구자를 Bricolage로 비유하면서 질적연구의 연구영역은 대상이 무엇이냐에 따라 다를 뿐이지 어디에나 적용할 수 있음을 주장하였고, 또한 질적연구는 다양한 학문분야로 8차례에 걸쳐 영역을 넓혀 2010년 이후에는 민주주의, 인종, 계급, 세계화, 자유 등의 문제를 다루게 될 것이라고 예언하고 있다.

이는 주류행정학패러다임이라 할 수 있던 실증주의 패러다임이 외면해왔던 수많은 연구주제들을 행정학으로 포괄할 수 있음을 의미하기도 한다. 한국 행정학이 서구이론을 기반으로 설명하는 경우가 많고 한국적 행정학을 찾으려함에도 불구하고 경험연구에 바탕을 둔 저작들이 적은 것도 사실이다. 연구의 다양한 측면이 배제되었고, 좁은 스펙트럼의 연구만 수용하였기 때문에 질적연구가 배제되고 있는 바(윤건수, 2008), 질적연구는 보다 현실에 가까운 지식을 제공하고 처방을 제공하는데 반드시 필요하다. 더욱이 한국의 경험연구가 부족한 실정에서는 더욱 필요한 연구방법이라 하겠다.

II. 질적연구의 유형

질적연구는 연구자의 다양성 만큼이나 연구의 방법 또한 다양하다 (Denzin& Lincoln, 2011; Corbin&Strauss, 2008; Flick, 2009; 윤건수,

2008; 임도빈, 2009). 양적연구처럼 표준화된 기준이 없다. 질적연구의 유형에 관해서 Denzin과 Lincoln(2011)은 연구목적에 따라 사례연구(case study), 민속지학(ethnography), 현상학(phenomenology), 근거이론(Grounded theory), 생애사(Life history), 역사적 방법(Historical method), 참여활동연구(participatory action research) 등 8가지 전략을 제시하고 있고, 윤건수(2008)는 전기(biography), 문화기술(ethnography), 현상학(phenomenological), 근거이론(grounded theory), 사례연구(Case study), 해석학(Hermeneutic)의 6가지로 구분한다.

한편 Flick(2009:제2장)은 연구전략별인 유형이 아니라 이론적 전제 및 대상의 이해방식에 초점을 맞추어 질적연구의 접근방법을 정리한다. 첫째, 상징적 상호작용론을 기반으로 한 연구이다. “어떤 행위를 이해하기 위해서는 그 행위자가 정의하는 과정(process)의 내부에 들어가지 않으면 안된다”(Blumer, 1969; Flick, 2009:52 재인용)라는 기본가정에서 출발해야함을 의미한다. 주관적 관심의 분석을 목표로 삼고 있으며, 해석학, 참여관찰 등의 방법이 사용되고 있다. 둘째가 일상생활방법론으로 일상의 행위와 그 결과에 초점이 있다. 상호행위 과정 중에 사람들이 사회현실을 어떻게 구축하는가에 관심이 있다. 상호행위의 맥락은 상호행위를 제약하는 틀임과 동시에 상호행위에 의해 재구축된다. 어떻게 상호행위가 질서를 형성하는지에 대해 관심의 초점이 맞추어진다. ‘해석 레퍼토리’(interpretive repertoires)³²⁾의 분석을 통해서 어떻게 사회적 현실이 형성되는가를 기술한다. 셋째는 구조주의적 또는 정신분석적 입장이다. 가장 주관적인 입장으로 심리적인 무의식과 사회를 연결하여 무의식이 어떻게 행위에 영향을 미치는지를 밝히는 입장으로, 주관적인 해석학이라고 할 수 있다.

이처럼 질적연구방법이 다양한 유형을 가지고 있음에도 불구하고 Flick(2009)은 공통적인 특징으로 4가지를 꼽는다. 첫째 인식론적 원칙에 따라 질적연구는 현상이나 사건을 이해하는 것을 원칙으로 한다. 둘째 개별

32) 해석 레퍼토리는 “대개의 경우 메타포나 생생한 이미지를 중심으로 모아지는 개념, 묘사, 표현 등의 집합체로 널리 유포되어 있어서 명확하게 식별가능한 것이다”(플릭, 2009:59)

사례를 일관성을 가지고 재구성한다. 셋째, 현실을 구축한다. 대화나 담화 속에서 현상이 상호작용을 통해 현실로 구축된다. 넷째, 실증분석의 대상이 되는 텍스트가 존재한다. 녹음을 통한 소리들도 극단적으로는 침묵까지도 텍스트로 구축한다.

질적연구의 방법론은 연구대상에 따라 다양한 접근법을 취할 수 있다. 연구절차나 방법이 정해져있는 것이 아니고 언제든지 혼용되어 사용할 수 있다(임도빈, 2009). 결국 연구자가 대답하고자하는 의문이 무엇인가에 따라서 방법론이 결정되는 것이며, 사회와 개인의 관계를 기술하고 이해하는 과정을 통해 학자들에게 영감을 제공하고, 이론을 구축하는 역할을 한다.

III. 질적연구의 평가기준

질적연구가 비판받는 것은, 내러티브를 구성하거나 현실을 구축하여 제시함에 있어서 자의적인 것이 아니냐는 의심 때문이다³³⁾. 곧 연구자가 자신 논리에 부합하는 자료만을 ‘선택적으로 그럴듯하게(selective plausibilization)’하는 과정이라는 것이다. 이와 같은 비판에 직면하여 질적연구자들은 타당도와 신뢰도 같은 고전적 기준을 응용하거나, 새로운 평가기준을 제시해보거나, 애초에 그와 같은 건지가 철학적인 흐름에 비추어 옳지 않기 때문에 지킬 필요없다는 의견 등 다양하게 제시하고 특별하게 합의 된 것은 없다(Flick, 2009:384).

질적연구자들의 대부분은 일반적인 방법론에서 제시하는 기준인 타당성과 신뢰성이라는 용어와 개념에 대해서 양적연구의 기준을 따라야하는지에 대한 의문을 가지고 있다(Corbin&Strauss, 2008; Flick, 2009; Maxwell, 2005; 윤견수, 2013; 임도빈, 2009). 양적연구자과는 근본적인 철학부터 연구목표, 연구절차에 이르기까지 매우 다르기 때문에 타당성과 신뢰성으로 평가할 수 없다는 입장에 있는 것이다.

33) 실증주의자들은 질적연구자들을 저널리스트라 비판하기도 하고 과학이 진실을 밝혀낼 수 없는 소설을 쓴다고 까지 표현하기도 하였다(Denzin & Lincoln, 2011: Introduction)

Corbin과 Strauss,(2008)는 지침 13가지를 제시하고 있으면서도, 자신들이 구축한 이론이 ‘얼만큼 현실에 적합한가?’가 가장 중요함을 명시하였고, Flick(2009)은 타당도, 신뢰도 등을 검토한 뒤에 그 내용이 얼마나 신용있고, 신빙성 높으며, 신뢰성 있는지에 대한 평가와, 연구절차를 감사함으로써 질적연구를 평가할 수 있음을 주장한다. 윤건수(2013)는 연구의 엄격성을 지키는 데에는 연구절차가 중요함을 주장하며 특히 감사추적(audit trail)이 가능하도록 하는 것이 중요함을 역설한다. 한편 Maxwell(2005)은 타당성은 기술적인 것이 아니라 도출해낸 모형이나 결론이 현실에 얼마나 부합하는지를 나타내는 상대적인 관점으로 이해한다. 실증주의자들이 주장했던 절차가 타당성을 담보한다는 의식을 거부한다. 양적연구가 통제를 통해서 타당성을 확보하듯이, 질적연구도 타당하지 못한 결론이 도출될 있는 특수한 경우를 배제함으로써 타당성을 확보할 수 있다고 주장하면서 연구자의 ‘편견’과 ‘반응효과’를 유의해야한다고 주장한다.

이렇게 타당성과 신뢰도에 대한 명확한 기준 보다는 학자마다 본인의 연구절차에 대한 지침정도만을 제시하는 까닭은 근본적으로 질적연구방법이 ‘그들만의 방법’으로 이루어지기 때문이다(임도빈, 2009). 다만 왜 이런 연구를 해야하는지, 그 목적은 무엇인지가 명확해야 한다는 것이 첫째로 중요하고, 그 방법은 연구자 자신에게 달려있음을 분명하게 하고 있다 (Corbin&Strauss, 2009).

1. 연구의 적합성

질적연구가 타당하고 신뢰있는 연구인가를 결정하는 것은 ‘묘사하고 구성해낸 결과물이 얼마나 현실과 적합한가?’로 환원된다. 질적연구자들은 표준화된 절차가 올바른 결과를 제시한다는 의견에 반대할뿐더러 실질적으로 연구자들은 그들만의 방법을 가지고 있는 것이 대다수이기 때문이다 (Corbin&Strauss, 2009).

양적연구에서 사용하는 타당도는 일반적으로 측정하고자하는 것을 측정

도구가 실제로 정확하게 또는 적합하게 측정하는지에 대한 것이고 신뢰도는 측정도구가 반복가능하며 일관성 있는 측정결과를 낼 수 있는지에 대한 것이다. 하지만 질적연구는 구성된 현실을 해석하는 과정이기 때문에 측정과는 거리가 먼 개념이므로 이대로 적용할 수는 없다. 다만 현실을 해석하기 위해서 이용하는 텍스트가 과연 현실을 반영하고 있는가에 대한 문제는 생각해볼 수 있다. Flick(2009)은 많은 질적연구자들이 사용하는 인터뷰자료를 언급한다. 곧 인터뷰 대상이 진정성(authenticity)을 가지고 있느냐는 연구의 적합성을 평가할 수 있는 척도가 될 수 있다는 것이다. 반구조화된 인터뷰로 인해서 연구자의 편견이 개입되어 인터뷰가 편향을 가지거나, 연구자가 피조사자에게 지나치게 몰입함으로서 발생할 수 있는 반응효과 등을 경계해야 함을 의미한다. 하지만 인터뷰 자료자체를 엄격한 기준을 가지고 평가를 내리기는 어려우며 이는 윤리의 영역이라 하는 것이 옳다. 한편 연구절차를 언급하기도 하는데 문화기술지 연구에서 사실과 해석의 구분이 모호하지 않도록 기술하거나 근거이론에서 개념화와 범주화가 적절하게 이루어졌는지 감사(audit)가 가능할 수 있도록 기술해야함을 의미한다(Flick, 2009; 윤건수, 2013).

본 연구는 질적연구자들이 전통적으로 사용하였던 인터뷰나 참여관찰 등의 방법을 통해서 텍스트를 습득하지 않는다. 인터넷 커뮤니티에 논의되었던 대화내용을 수집하여 분석하였기 때문에 자료의 수집에 있어서 자료와 관련한 위협요인은 존재하지 않는다고도 무방하다. 연구절차에 있어서도 범주화하는 과정을 제시함과 동시에 원문을 충실하게 다룸으로써 사실관계를 명확하게 하고자 하였다.

2. 본 연구에서 질적연구의 필요성

본 연구가 질적연구방법론을 사용하는 이유는 첫째, 정부불신현상이 역사·문화적인 요인이 영향을 미침과 동시에 사회적인 상호작용을 통해 형성되고 강화되고 있음을 기술하고 설명하기 위함이다. 앞서 살펴보았던 선행

연구들에서 나타나듯이 정부신뢰(불신)는 맥락과 역사, 전통 등에서 기인하고 있으면서도 인터넷이라는 가상공간의 구조가 영향을 미칠 수 있는 가능성, 그리고 정부성과의 결과로서의 요인까지 포함하는 맥락과는 분리하기 힘든 과정으로 이해할 수 있다. 그렇기 때문에 연구방법론에 있어서 실증주의자들의 연구방법을 취하기 어렵다. 실증주의 연구방법론은 생태론적 오류(ecological fallacy)나 개체론적 오류(individual fallacy) 때문에 일정한 분석수준을 유지해야하기 때문이다(김병섭, 2008:51).

둘째, 연구대상인 인터넷 커뮤니티의 공론과정은 언어를 이용한 상호작용으로써 그 자체로 집단의 담론(discourse)을 이해할 수 있는 훌륭한 자료이기 때문이다. 상호작용 속 대화와 그 도구로써의 언어는 문화, 사회적 구조와 맥락 등에 의해 결정되기 때문에, 언어와 텍스트를 연구하면 사람들에게 영향을 미치고 있는 맥락을 발견할 수 있다(Fairclough, 2011: 57-77).

언어는 유사한 문화권이 소통할 수 있게 해주는 도구라 할 수 있는데, 두 사람이 같은 문화에 속한다함은 세계를 유사한 방식으로 이해하고 있고, 서로가 이해할 수 있는 방식으로 표현할 수 있음을 의미할 것이다. 문화를 공유한다는 것은 자신이 구성한 세계를 ‘언어’를 통해 교환할 수 있다는 것이다(Baker&Galasinski, 2009:5-6). 텍스트를 연구한다는 것은 언어가 특정한 상황과 맥락 속에서 개인들이 구성한 의미들을 표현하는 도구이기 때문에 이를 분석함으로써 사회적 구성물과 문화를 발견할 수 있음을 의미하기도 한다(Psathas, 2005). 텍스트는 단순히 현실을 반영한 수단이 아니다(윤건수, 2005). 텍스트는 사람의 의사를 표출하는 도구이자 사람과 사람을 이어주는 관계이다. 공론과정은 언어라는 도구를 통해 담론이 생산되는 과정이자, 행위자들의 관계이고, 공론은 사회적 의미가 되는 것이다. 본 연구는 공론과정에서 발생하는 텍스트들의 의미를 해석(interpretation)하여 맥락을 밝히는 전형적인 질적연구라 할 수 있겠다.

제3절 연구방법과 절차

I. 연구방법

1. 근거이론

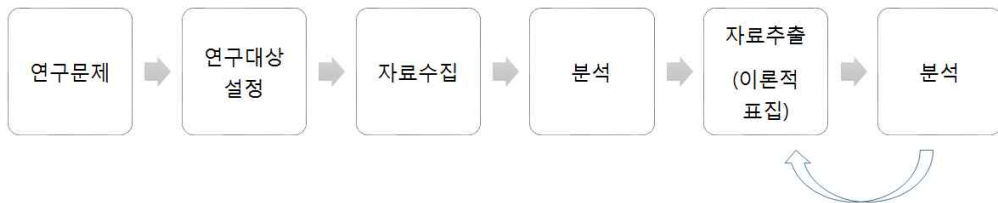
본 연구에서는 질적연구방법론 중 근거이론(grounded theory)를 사용하였다. Glaser와 Strauss가 개발한 근거이론은 사회학의 상징적 상호작용론의 관점에서 복잡한 사회현상을 연구하기 위한 것이다. 근거이론은 경험적 자료로부터 이론을 도출해내기 위해 고안된 일련의 체계적인 과정을 통하여 어떤 현상에 대해 귀납적으로 이끌어낸 하나의 이론을 발전시킨다. 즉 근거이론이란 현상에 속한 자료를 체계적으로 수집하고 분석하면서 발견되고, 잠정적으로 증명되는 이론이다(Strauss&Corbin, 1996).

근거이론의 목적은 특정한 상황과 관련된 현상을 추상적이고 분석적 도식으로 이론을 형성하거나 발견하는데 있다. 개인이 상호작용하고, 행동을 취하며, 현상에 반응하는 과정을 분석하여 특정한 현상에 대해서 사람들이 어떻게 행동하고 반응하는가를 연구한다. 연구자는 면접자료를 수집하고 현장에 직접 참여하여 범주를 발전시키고 연결짓고 이론적인 가설을 진술함을 통해 이론 모형을 제시한다(Creswell, 2010).

Glaser와 Strauss(1967)는 기존의 거시적인 사회학 이론의 대안으로 근거이론을 개발하였다. 기존 사회학자들이 만들어낸 이론들이 진실인 것으로 받아들이지는 경향이 있으나 그 이론이 형성되기 위한 근거를 이루는 현장 자료가 부족할 경우 검증된 이론으로서의 정당성을 가질 수 없음을 주장하였다. 현장을 충실하게 반영한 이론은 현장에 있는 사람들의 행동과 상호작용 등이 그대로 반영된 자료에 근거(grounded)해야한다는 주장이었다(Glaser & Strauss, 1967). 현장의 자료를 귀납적으로 구성하고 분석하면 현실을 그대로 보여주는 이론을 만들어 낼 수 있다고 보았고, 이러한 이론 생성의 과정이야말로 기존의 사회학자들이 주장하는 거대 이론을 대체할

수 있는 실체적인 이론이라 주장하였다. 따라서 근거이론에서는 연구자가 자료를 수집하고 코딩하며, 분석하는 과정이 중요해진다. 현장의 자료에 근거한다는 점에서 근거이론은 직관력을 제공하며, 이해를 강화하고, 행동을 이해하는 데 지침을 제공해 준다.

그림 4 연구과정



Glaser와 Strauss(1967)는 근거이론의 일반적인 절차를 일곱가지로 제시하였다(남궁근, 2004:317-320). 첫째, 관심주제를 선정한다. 근거이론 연구에서는 미리 설정된 가설을 가지고 연구를 시작하는 것이 아니다. 가설은 연구과정을 통해 형성되는 것이며, 시작은 넓은 범위의 문제의식만을 가지고 연구를 시작한다. 둘째, 연구목적을 결정한다. Glaser와 Strauss는 근거이론의 목적을 초기증거의 정확성 평가, 경험에 기초한 일반론의 확립, 개념의 확인, 기존이론의 검증, 새로운 이론형성의 다섯가지로 제시하였다(임도빈, 2009). 어느 것을 목적으로 해도 상관없지만 새로운 이론 형성이 궁극적인 목적이 되어야 한다. 셋째, 연구대상 집단을 정한다. 연구를 진행하면서 생겨나는 의문에 따라서 표본을 추가로 선정하고 분석한다. 넷째, 연구자료를 수집한다. 연구자료의 수집은 연구 대상 집단을 선정하는 것과 순환적으로 일어난다. 연구대상을 정해 자료를 수집하고 분석한 후, 연구에 필요한 대상을 다시 선정하고 자료를 수집하여 이론을 구축해나가는 과정이라 할 수 있다. 다섯째, 자료를 개방코딩한다. 개방코딩은 자료분석의 첫 단계로 그 목적은 범주를 발견하기 위함이다. 자료를 개방하여 개념화하는

과정을 의미한다. 여섯째, 이론적 코딩이다. 이론적 코딩은 개방코딩을 통해 발견된 범주를 이론적으로 엮어가는 과정이다. 연구자는 핵심범주를 제시하고, 이와 관련된 범주를 이론적으로 배열하고 엮어간다. 일곱째, 새로운 이론을 개발하는 과정이다. 연역적 방법이 아니기 때문에 연구자의 학문적 역량이 연구의 질을 좌우한다(임도빈, 2009).

연구과정에서 세 번째 이후의 과정은 단선적 과정이 아니라 ‘순환적 과정’이다. 자료를 선택하고, 수집한 후, 코딩한다. 이때 이론적 포화(theoretical saturation)가 이루어 질 때까지 연구를 진행한다. 더 이상 범주의 속성과 차원이 발견되지 않을 때까지 순환적으로 연구를 진행하는 것이다(Strauss&Corbin, 1998).

한편 코딩은 근거이론의 핵심이지만 학자들마다 견해차이가 있다. 초기에 실시하는 코딩은 초기코딩, 개방코딩 등으로 불리며 원자료들을 귀납의 원리에 따라 공통점과 차이점을 중심으로 자료를 묶어 축소한 다(Strauss&Corbin, 1996; Charmaz, 2013). 이런 일차코딩은 코딩의 단위의 문제가 있으나 실질적으로 논란의 여지는 크지 않다고 하겠다.³⁴⁾

그러나 일차코딩 이후 범주와 범주를 묶는 과정에서는 학자들마다 견해 차이가 있다. Glaser는 범주와 범주가 지속적인 비교과정을 통해 핵심범주와 맺는 관계인 기본적 사회적 과정(Basic Social Process)을 이론적으로 코딩함을 통해 이루어진다고 설명하고 있다(Glaser, 1998). 그는 이론적 코딩(theoretical coding)에 도움이 되는 18가지 코딩군을 제시하는데 이는 실제적 코드들을 이론적 코드로 전환하는데 도움이 되는 모델이라 할 수 있다(Glaser, 1978).

Strauss는 Glaser의 방법에 비해 조금 더 명확한 모델을 제시하였다. 각 범주들은 이른바 패러다임모형을 통해 통합이 가능한데 패러다임 모형은 중심현상(phenomenon), 인과적 조건(casual condition), 맥락(context), 중재적 조건(intervening condition), 작용/상호작용(action/

34) 코딩단위는 사건단위코딩, 줄코딩, 구, 단어 등에 다양한 코딩의 기본단위가 있을 수 있다. 코딩 단위는 스트라우스와 글레이저 간에 의견의 차이가 있으나 이는 자료의 특징에 따라 달라진다고 할 수 있다.

intercation) 그리고 결과(consequence) 등으로 구성되어 있다(Strauss& Corbin, 1996). 패러다임 모형은 범주 통합과정에서 틀을 제시함으로써 근거이론의 원래 취지인 귀납을 통한 ‘출현’을 무시하고, 자료를 ‘강제’한다는 비판을 받고 있으나, 많은 학자들은 사회적 과정을 설명할 수 있는 좋은 모형으로 보고 상당수의 연구들이 패러다임 모형을 사용하고 있다(윤건수, 2013).

2. 텍스트 마이닝

본 연구는 최근 각광받고 있는 빅데이터(Big Data) 분석 중 텍스트 마이닝(Text Mining) 기법을 차용하여 데이터를 수집하고 분석하였다. 웹 정보를 수집하여 분석에 알맞은 형태로 Notepad++를 이용해 클리닝 한 후 3시간 단위로 텍스트를 잘랐다. 이를 통해 기초 분석을 한 후 워드클라우드와 텍스트 네트워크 분석을 통한 개괄적인 연구범위를 한정하였다.

한정된 연구범위를 통해, 텍스트를 해석하고 개념화 그리고 범주화 하였으며, 이는 단선론적인 과정이 아닌 순환적으로 이루어졌다.

1) 텍스트 마이닝의 의미

텍스트 마이닝이란 ‘자유롭거나 비구조화된 텍스트로부터 흥미롭고 일상적이지 않은 지식을 ‘발견’하고 ‘추출’하는 것’이다(Kao&Poteet 2007). 최근 텍스트 마이닝이 활발히 논의되고 있는데, 이는 분석에 쉽게 사용할 수 있도록 디지털화 된 텍스트가 급증하였고, 입수 또한 용이해졌기 때문이다(이재운 외 2007). 일상적으로 수집할 수 있는 엄청난 텍스트를 통해 가치 있는 정보를 확인할 수 있다는 것은 매력적인 일임에 틀림없었다.

텍스트 마이닝은 문서 분류(document classification), 문서 군집(document clustering), 메타데이터 추출(metadata extraction), 정보 추출(information extraction) 등으로 구분한다. 문서 분류는 문서의 내용에

따라 일정 기준에 따라 분류하는 것을 말한다. 문서 군집은 성격이 유사한 문서끼리 같은 묶어주는 방법이다. 한편 정보추출은 문서에서 중요한 의미를 지닌 정보를 자동으로 추출하는 방법론을 말한다.

텍스트 마이닝은 데이터 마이닝(Data Mining)과는 차이를 보인다. 데이터마이닝은 구조화되고 사실적인 방대한 데이터베이스에서 관심 있는 패턴을 찾아내는 기술 분야이고, 텍스트 마이닝은 구조화되지 않고 자연어로 이루어진 텍스트에서 의미를 찾아내는 기술 분야이다. 데이터마이닝의 전형적인 사례는 ‘고객들이 무엇을 함께 구매하는지(빵을 구매하면 우유를 구매할 확률이 크다)’ 등의 소비자 패턴조사 등에서 흔히 볼 수 있다.

2) 워드클라우드와 언어 네트워크 분석

워드클라우드는 빈도를 나타내주는 시각화 기법으로 빈도가 높을수록 그 단어의 크기가 크게 표시되는 방법이다. 인터넷 게시판 내의 단어의 출현빈도를 표로 제시하거나, 단순 막대그래프로 제시하는 것은 무리가 있기 때문에 워드클라우드를 통해 시각화를 시도했다. 또한 시각화된 자료는 매우 직관적으로 출현빈도를 제시하기 때문에, 게시판의 해당시간 대에 어떤 주제가 이슈가 되었는지 개괄적으로 파악할 수 있으며, 데이터 분석의 대상을 선정하는데 도움이 된다.

언어 네트워크 분석은 구성 요소들 간의 관계를 확인하여 사회네트워크 분석을 커뮤니케이션 메시지에 적용한 방법이다(심홍진 외 2011). 개념을 노드로, 개념 간의 관계를 링크로 나타낸 그래프라 할 수 있다. 이 그래프는 특정 개념에 의미를 부여하고, 개념을 둘러싼 구조를 파악할 수 있는 지도의 역할을 한다.

개념은 단어로 표현되고, 의미는 다른 개념들 간의 관계 속에 ‘내재’되어 있다. 곧 언어 네트워크는 다양한 개념들을 연결시킴을 통해 내재되어있는 의미를 파악하는 데 목적이 있다.

언어네트워크에서 “가장 중요한 원리는 빈도수(*frequency*)”이며(하명정,

2013), 단어의 공동출현(co-occurrence)에 집중한다. 단어 하나만으로 의사를 전달하는 경우는 많지 않기 때문에 문장은 항상 단어 간의 연결, 곧 개념이 연결되어 있다. 그러므로 하나의 개념이 등장하면 맥락에 적합한 다른 단어가 출현한다.

언어 네트워크를 통해서 수많은 커뮤니티 내에서 논의 되는 주제들의 개괄적인 요소를 파악함과 동시에, 주로 논의되고 쟁점인 사안을 쉽게 살필 수 있다. 또한 분량이 상당한 비정형적인 텍스트의 집합들에 대해서 자료에 대한 유용성 여부를 미리 파악하게 해주어 선별적으로 접근하게 할 수 있다. 그리고 텍스트를 통해 밝혀낸 다양한 내용들을 다시 검증할 수 있도록 하는 틀을 제시해주기 때문에 언어 네트워크를 살펴보는 것은 매우 유용한 방법 중 하나라 할 수 있다.

그러나 웹상의 커뮤니티 게시판은 오자가 심하고, 띄어쓰기가 일정하지 않다. 형식과 절차를 무시한 경우가 많을뿐더러 영어와는 다른 언어체계를 가지고 있어서 형태소를 분리해내는 게 쉽지 않다. 또한 본 연구에서는 언어 네트워크를 구성함에 있어서, 명사를 추출하여 분리해내었기 때문에 가치지향적인 단어는 크게 포함되어 있지 않다. 설사 가치지향적인 단어를 포괄할지라도 한국어의 특성상 동사가 명확하게 표현되지 않는 이상 그것의 긍정/부정 여부는 쉽게 파악할 수가 없다. 그러므로 제시된 단어들에 중점을 두어 실제 게시판 글들을 분석해나갔다. 그리고 게시글이 논증위주가 아니기 때문에, 적절한 해석을 위해서는 맥락을 이해야한다. 결국 보다 정교한 분석을 위해서는 실제 내용을 반드시 살펴봐야한다.

언어 네트워크 분석을 위해서 통계패키지인 R 3.0.2³⁵⁾를 이용하였다. R의 강점은 필요한 분석도구를 다양한 라이브러리를 통해서 구현할 수 있다는 데 있다. 네트워크 분석을 위해서, KoNLP, tm, arules, arulesViz, igraph 패키지를 이용하였다. 수행과정은 다음과 같다.³⁶⁾

35) 통계패키지 R은 오픈소스를 기반으로 하여 무료이고 이용자들의 분야가 다양하여 자신에게 필요한 패키지를 찾아 사용하거나 직접 만들 수 있다. 특히 시각화 기능이 매우 뛰어나 빅데이터 연구자들이 많이 사용한다. <http://www.r-project.org/>에서 설치 가능하다.

36) <http://freesearch.pe.kr/> 대다수의 분석기법은 KoNLP를 제작한 전희원의 홈페이지를

- ①수집한 텍스트 파일을 읽어들인다.
- ②불용어를 제거한다.
- ③KoNLP를 이용해 형태소를 분리한다.
- ④분리한 형태소에서 명사를 추출하고, 기타 불용어를 제거한다.
- ⑤Corpus를 만든다.
- ⑥TermDocumentMatrix를 만든다.
- ⑦apriori 연관분석을 실시한다.
- ⑧언어네트워크를 그린다
- ⑨연결중심성을 파악한다

먼저 수집한 텍스트를 읽어 불용어(기호나 부호 등), 그리고 같은 지시대상을 나타내는 단어를 통일하는 등 데이터를 정리한다. 다음에 형태소 분리 패키지인 KoNLP³⁷⁾를 이용하여 형태소를 분리해낸다. 영어에서는 텍스트 마이닝 패키지인 tm³⁸⁾을 사용하여 텍스트를 분리해내지만 한글의 경우에는 KoNLP를 통해 분리해내어야 한다. 단어를 분리해내더라도 인터넷 용어의 특징상 본래 뜻과는 다르거나 1글자만 남아서 본래 의미를 추측할 수 없는 경우 등 다양한 경우의 수가 발생하기 때문에, 2글자 미만의 것들을 제거한다. 이후 문장들의 집합을 의미하는 Corpus를 생성하고 Corpus를 단어(term)를 행, 문장(document)을 열로 하는 행렬을 만든다. 이를 통해 공동출현을 분석할 수 있는 apriori 알고리즘³⁹⁾을 이용한 연관분석을 실시하여 이를 시각화하면 언어네트워크 분석의 과정이 완료된다. 워드클라우드, 언어네트워크, 연결중심성, 계층적 클러스터링 등에 사용한 R 코드는 [부록2]

참고하였다. 본 연구가 텍스트 마이닝을 일부 차용하였을 뿐이지, 복잡하고 정교한 기법을 이용한 것이 아니기 때문에 텍스트 마이닝을 이용한 분류나 시각화를 이용한다면 위 홈페이지를 참고하기를 추천한다.

37) <http://cran.r-project.org/web/packages/KoNLP/>

38) <http://cran.r-project.org/web/packages/tm/>

39) Apriori알고리즘은 발생 빈도에 기반을 두어 빈도가 높은 집합들이 연관규칙으로 선택될 가능성이 높다(김동성, 2011). Apriori 알고리즘과 우수성은 김수연·정영미(2006) 「텍스트 마이닝 기법을 이용한 연관용어 선정에 관한 실험적 연구」에 소개되어 있다.

에서 확인할 수 있다.

3) 본 연구에서의 텍스트 마이닝의 필요성

텍스트 마이닝을 통해 상당히 많은 텍스트(big data)를 저장하여 큰 흐름을 살펴볼 수 있다. 어떤 주제가 사람들의 흥미를 끌고 있는지, 어떤 단어를 사용했는지 등은 개괄적으로 파악이 가능하다. 이를 통해 기존에 살펴보기 힘들었던 무엇인가를 ‘발견’할 수도 있다.

그럼에도 불구하고 본 연구는 근거이론방법론을 중심으로 텍스트를 코딩함으로써 공론장에서의 정부불신과정을 설명하는 것을 목적으로 한다. 곧 텍스트를 통해 드러나는 사회적 관계와 더불어 텍스트가 가지는 의미를 파악하는 것이다. 텍스트의 단순 구문론적인 층위가 아닌 사회맥락을 발견하고 그 안에 담긴 의미론적 층위를 탐구하기 위해서는 필연적으로 텍스트의 ‘해석’이 필요하다.

하지만 수집한 인터넷 내의 모든 텍스트를 코딩할 수는 없다. 하루에도 인터넷 공간에는 수십, 수백만의 글들이 게시되고 있을 것이고, 그것을 수집하기 위해서는 어마어마한 공간이 필요할 것이며, 현실적으로 개인이 그런 분석을 수행하기 위해서는 상당한 비용을 감수해야할 것이다. 내가 원하는 자료를 일차적으로 분류해내지 않으면 인터넷 내의 텍스트는 자료의 보고가 아니라 그저 쓰레기 더미에 불과하다.

그렇게 때문에 시민들이 어떤 이야기를 하고 있는지, 대략적으로 어떤 논의가 진행되었는지, 그리고 어떤 논의가 가장 관심이 많았는지 등의 개괄적이고 객관적인 정보를 파악해야 한다. 이때 텍스트 마이닝의 일부 기법을 통해서, 인터넷 내의 수많은 자료들을 선별할 수 있는 기준을 제시할 수 있다. 연구주제와 일치한다고 생각하는 데이터를 보다 객관적으로 선택할 수 있고, 분석의 범위를 ‘타당성’ 있게 줄여서 근거이론 분석과정에서 이론적 표집을 위한 기초적인 자료를 마련하여 연구과정의 효율성을 담보하는 과정으로서 텍스트 마이닝은 반드시 필요하다 하겠다.

다만 본 연구에서 언어 네트워크 분석을 함에 있어서 연관규칙을 엄격하게 적용하기 보다는 낮은 수준에서 많은 단어들이 연관될 수 있도록 함으로써 중심도가 높은 이슈 단어와 관련된 단어 파악을 위한 도구로 이용하였음을 밝혀둔다.

II. 연구절차

1. 연구문제의 구체화 과정

일반적으로 근거이론가들은 ‘연구자의 편견’과 관련하여 두 가지 논의가 있다. ‘얼만큼 구체화된 연구질문을 가지고 연구를 시작해야하는가?’와 ‘선행연구에 대한 검토가 어느 정도 해야하나?’라는 논의가 그것이다. 본 연구에서는 논쟁과 관련하여 무엇이 옳은가?에 대한 논의 보다는 이와 관련하여 어떻게 연구를 진행하였는가를 기술하여 연구자의 편견의 개입 정도를 논의하도록 한다.

‘연구질문의 구체화 정도’와 관련하여 본 연구는 인터넷 커뮤니티에서 발견할 수 있는 정부불신현상에 관한 막연한 질문에서 시작했다. 현상에 대한 의문을 가지고 정부불신(정부신뢰)에 관한 간략한 선행연구정도만을 가지고 연구를 시작했다. 연구시작 당시, 현대 사회에서 발생하는 불신현상에 대해서 인터넷이 역할하고 있을 것이라는 생각을 하고 있었으며, 분석을 거치면서 연구질문을 구체화하였다. 이는 질적연구자들에게는 일반적인 현상으로, 자료를 접하면서 지속적으로 연구질문이 생성되고 변화하는 것이다⁴⁰⁾.

그러나 정부불신현상은 사회학, 언론학이나 심리학의 분야에 까지 폭넓

40) 연구질문과 관련하여 근거이론을 처음 제시하였던 Glaser와 Strauss에 대한 견해차가 존재한다. Glaser는 근거이론의 모든 절차는 자료에 근거해야하며 연구과정 속 지속적인 질문과 관련하여서도 중립적인 질문을 통해서 지속적 비교를 통해 개념과 속성을 발견하는 과정으로 충분하다고 주장하고 있으나, Strauss는 이론적 민감성을 담보하기 위해서는 조금 더 구체적인 질문들(누가, 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게, 얼마나, 왜)과 회전시소 기법, 붉은 깃발 흔들기 등이 연구에 도움이 될 수 있음을 주장한다.

은 학제를 포괄하는 주제였기 때문에 분석하고 연구질문을 구체화하는 과정 속에서 선행연구도 심도있게 진행하며 분석을 실시하였다. 다시 말해서 ‘선행연구의 검토’와 연구질문의 생성, 그리고 분석이 순환적으로 이루어진 것이다.

분석과정에서 연구자가 이론을 통해서 설정한 범주는 ‘정부불신성 인식’과 ‘정부불신표출’의 두 개 범주였다. 이는 선행연구에서 상정하고 있는 일반적인 견해를 받아들인 것으로 ‘정부를 불신하는 특성(또는 신뢰성 trustworthiness)이 정부불신의 선행요인이 된다’는 이론적 합의에서 도출한 것이었다. 그 외의 것들은 자료에 의해서 유도되는 방식을 택했고 실제 연구를 수행하는 과정에서 도출되었다. 그러나 정부불신과 관련되어 있는 다른 범주들을 도출함에 있어서 선행연구의 역할이 전혀 없다고는 할 수 없다. 일부 범주들이나 개념들은 선행연구들의 도움을 받고 있으며, 지속적인 비교과정을 통해 수정된 것이었다. 연구과정은 연구를 진행하는 과정이지만 현실을 확인하며 지식을 쌓는 과정이기도 하였다. 이는 연구자가 행정학을 기초로 한 생각만을 초기에 가졌던 탓인데, 인터넷 커뮤니티 공론장은 심의민주주의의 가능성을 가진 공간으로 공적 이슈들이 논의된다는 측면으로 본다면 시민사회이론과 같은 정치학의 영역이었고, 과거에는 상상도 할 수 없는 많은 수의 참여자들이 다대다 커뮤니케이션을 통해서 상호작용하는 공간이라는 측면으로 접근하면 사회학의 영역었으며, 인터넷 커뮤니케이션이 사람에게 주는 영향력의 측면에서 심리를 연관시킨다면 심리학까지를 아우르는 포괄적인 학제의 장이었기 때문에 선행연구 없이는 연구를 진행하기에 어려웠다고 할 수 있다. 선행연구들은 인터넷 커뮤니티에서 발생하는 현상들을 ‘해석’할 수 있게 해주는 도구가 되었다.

본 연구는 연구자의 편견의 개입정도를 논의함에 있어서, Strauss와 Corbin의 견해처럼 백지상태에서 연구를 진행할 수 없다는 견해를 따르고 있으나, 근본적으로는 자료를 통해 ‘출현’하는 현상을 귀납적인 과정으로 도출하는데 충실하고자 하였다.

2. 연구절차

질적연구방법의 특징은 연구의 과정 각 부분이 상호의존적이라는 것이다. 선행연구나 현상의 관찰을 통해 예비가설을 가지고, 사례에 관한 자료 수집과 자료해석의 절차를 거친다. 이를 통해 다시 질문을 수정하거나 생성하여 다시 자료를 수집하고 자료를 해석하는 순환적인 과정을 거쳐, 현상을 두텁게 묘사하거나 이론을 생성하는 것이다.

그런데 질적연구의 순환적인 과정의 특성은 연구절차, 연구방법과 연구 결과의 서술을 구분하여 설명하는 것이 어려운 작업으로 만든다. 왜냐하면 연구절차를 설명하기 위해서는 자료분석 결과를 언급해야하기 때문이다(조원혁, 2012). 분석결과에 따라서 다시 자료를 분석하거나 수집하는 과정은 전체 연구과정에서 많게는 수십, 수백번도 넘게 발생하는 일이기 때문에 세부적인 내용을 적는 것은 무리가 있다. 그렇기 때문에 ‘연구절차’부분에서는 개괄적인 수준의 언급을 할 것이며, 분석결과를 제시하면서 필요한 부분은 구체적으로 기술하도록 하겠다.

1) 자료의 수집

기존의 질적 연구들이 인터뷰나 관찰을 이용하여 자료를 수집하였다면, 본 연구는 웹의 정보를 수집하였다.

본 연구는 인터넷 커뮤니티인 SLR클럽 자유게시판 내의 텍스트를 분석 대상으로 한다. 2012년 11월 27일 0시부터 2012년 12월 19일 24시까지 텍스트를 수집했다.⁴¹⁾ 텍스트 마이닝 중 데이터를 획득하는 작업이라 할

41) 초기에는 텍스트 수집 방법을 동작매크로 프로그램인 key_macro를 통해 여러 동작을 입력시켜 내용을 저장하였다. 수집기간은 2013년 10월 5일부터 2014년 2월 12일까지이다. 1차로 수집한 자료에는 제목, 내용, 게시시간, 조회수, 작성자, 답글내용, 답글작성자, 답글시간 등 인터넷을 통해 확인할 수 있는 내용을 모두 담고 있다. 자유게시판 내의 글을 열고 안의 내용을 모두 복사하여 메모장에 붙여넣는 형식으로 저장을 하였다. 컴퓨터에서 바로 열고 저장하게 되면 기타 필요없는 글들이 너무 많이 붙어나오기 때문에, 모바일 형식으로 제작된 페이지를 수집하였다. 그런데 모바일 주소의 경우는 불필요한 용량을 줄이기 위해 주로 텍스트 위주로 구성되어 있으며 주소는

수 있다.

텍스트는 스크립트 언어인 python 2.7.6⁴²⁾ 그리고 python library 중 하나인 BeautifulSoup⁴³⁾를 통해 수집하였다. 텍스트를 수집하기 위해서는 일반적으로 수집하기 위한 사이트 내의 소스를 확인하여 규칙을 발견하고 그에 적합하도록 프로그래밍을 해야만 한다. SLR클럽 자유게시판의 경우 다음과 같은 주소로 이루어져 있다.

<http://www.slrclub.com/bbs/vx2.php?id=free&no=30349767> ” 주소를 살펴보면 제일 끝에 숫자가 포함되어 있다. 위 인터넷 주소에 따르면 30,349,767번인데, 이것은 자유게시판의 게시물 번호를 뜻한다. 이 다음글은 30,349,768번이 되고, 그 다음글은 30,349,769번이 되는 식이다. 자료를 수집할 때 이런 특징을 이용하여 1개씩 숫자를 바꾸어 가며 수집하였다. 이렇게 24,098,220번부터 24,635,679번까지 총 537,459개를 수집하였고 삭제된 글을 제외하면 334,068개가 연구대상이 된다. 수집한 자료에는 게시물번호, 게시자, 조회수, 등록시간, 제목, 내용을 포함하고 있다. 이용한 코드는 [부록1]과 같다.

분석에 사용한 자료는 제목과 내용이다. 한명이 게시한 글을 하나의 관측대상으로 삼았으며, 댓글은 제외하였다. 총 537,459개의 게시글을 수집하였고, 삭제된 글을 제외하면 334,068개였으며, 실제 코딩을 위해 사용된 자료는 61,433건이었다.

2) 자료의 선택

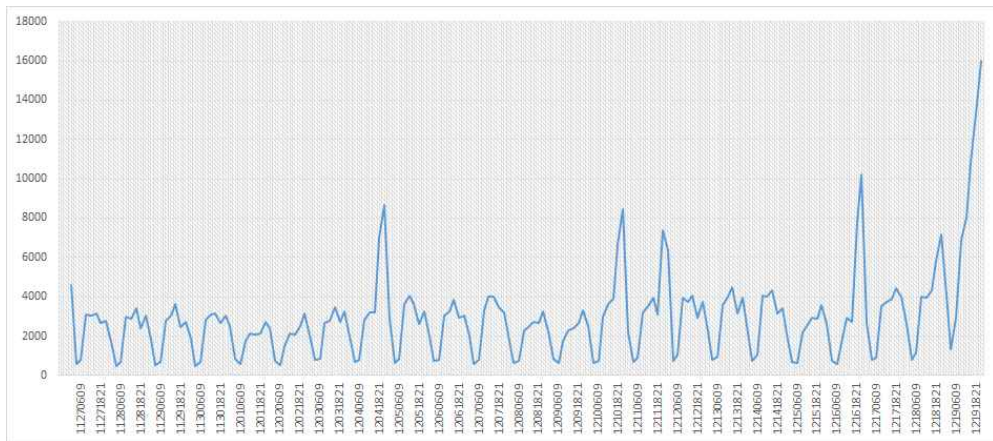
“<http://m.slrclub.com/v/free/30349767>” 과 같이 짧다. pc버전에서는 원하지 않는 자료들이 상당 수 포함되어 있어, 수집할 때에 용량이 커질뿐더러, 데이터를 차후 손볼 때에도 상당한 시간을 소모하게 되기 때문에, 모바일 버전을 통해 자료를 수집하였다. 그러나 이 방법은 기본적으로 동작을 저장하여 수집하였기 때문에 지나치게 시간이 오래걸릴뿐더러, 컴퓨터를 전혀 사용할 수 없고 중간중간에 계속 확인을 해야하기 때문에 매우 비효율적인 방법이라 하겠다. 그러나 짧은 기간 적은 자료라면 프로그램을 배워 이용하는 것보다는 훨씬 시간을 단축할 수 있는 방법으로 고려할만 하다.

42) <https://www.python.org/> 에서 다운로드 가능하다.

43) <http://www.crummy.com/software/BeautifulSoup/>에서 다운로드 가능하다.

이렇게 수집한 총 334,068개의 자료를 모두 코딩하는 것은 현실적으로도 어려운 일이고 실효성도 없는 방법이다. 그렇기 때문에 우선 게시글의 빈도수를 기준으로 특징적으로 게시글이 많은 날을 초기의 분석자료로 삼았다. 인터넷 게시판의 특성상 정부관련 이슈가 아닌 다른 이슈로 인해 게시글이 많을 수 있기 때문에, 이때에도 워드클라우드와 언어 네트워크 분석을 이용하였다.

그림 5 게시글 수



은 15시부터 24시이다. 크게 게시물이 증가한 시기는 대부분이 정책토론회가 있었던 날이다. 11월 27일 0-3시는 박근혜 후보⁴⁶⁾의 면접토론 날이고, 12월 4일은 1차토론, 10일은 2차토론, 16일은 3차토론 날이다. 그 외에 11일 12일은 국정원 여론조작 의혹이 있던 날이고, 19일은 선거당일이다. 크게 이슈가 되었던 날은 정치 또는 정부기관과 관련이 있는 날들이었기 때문에 이 시기를 초기의 분석자료로 코딩하였다.

인터뷰를 통한 방식이라면 이론적 표집을 위해서 심화된 내용을 재인터뷰하거나, 다른 대상을 인터뷰하는 방식으로 이루어진다. 본 연구에서는 이 과정을 전체 데이터를 ‘검색’기능으로 추출하여 살펴보거나, 시간별로 나눈 자료를 워드클라우드, 언어네트워크 분석을 통해 사건을 파악하였다. 예를 들어서, ‘투표’원인에 대해 미진한 부분이 있다면 미리 파싱한 데이터에 투표를 검색하여 정렬하고 내용을 살펴보았으며, 그 발화가 이루어진 시기의 맥락을 확인하기 위해서, 언어네트워크를 통해 살펴보았다.

3) 자료의 코딩

본 연구는 근거이론 분석방법론을 사용하여 자료를 분석하였다. 수집한 자료를 바탕으로 초기에 분석할 자료들을 선정하였고 개방코딩(open coding), 선택코딩(selective coding), 이론적 코딩(theoretical coding)의 절차를 거쳐 범주들을 통합하였다.

개방코딩은 근거이론을 도출하기 위해 자료를 분류하는 첫 단계로, 자료를 쪼개거나 해체하는 것을 의미한다. 초기의 개방코딩 과정에서는 게시물을 1개를 코딩단위로 코딩을 진행하였다. 이른바 줄단위(line-by-line) 코딩의 응용이라 할 수 있는데, 일반적으로 인터넷 커뮤니티의 텍스트가 단문으로 이루어져 한 사람의 의사가 고스란히 드러나기 때문이다. 그렇지만 텍스트가 장문으로 이루어진 경우는 줄단위로 코딩을 실시하였다.

46) 현재는 대통령이나, 혼란을 막기 위해 이하에서는 ‘후보’를 사용한다.

일차적으로 게시물 단위로 코딩을 진행하였으나, 인터넷 커뮤니티 글이 지나치게 많고 같은 내용이 반복되기 때문에 게시물 단위로 코딩을 진행하되, 사건단위(incident-by-incident)로의 코딩을 병행하였다. 사건단위로 코딩을 진행함과 동시에 속성과 범주를 지속적으로 수정하였다. 개념과 사건, 사건과 사건을 지속적으로 비교함으로써 패턴을 발견하고자 하였다.⁴⁷⁾

게시물 단위로 코딩을 마친 후, 다시 단락별 코딩을 실시하였다. 그 이유는 인터넷 커뮤니티의 게시물 1개는 개인의 의사를 반영하고 있지만 그들의 집단적인 의사표출과정을 파악할 수 없기 때문이었다. 곧 인터넷 공론장에서 게시물 단위의 코딩은 한사람의 의사표출인지 집단의 의사인지는 파악할 수 없기 때문에, 시간대별로 집중적으로 나타나는 의사표출을 중심으로 다시 단락별 코딩을 실시하였다. 이는 인터넷 커뮤니케이션의 특성 때문인데 기존의 대화분석 연구들은 면대면 상황을 중심으로 쌍으로 이루어지는 대화를 하나의 단위로 분석을 실시하였지만(Psathas, 2005), 인터넷 커뮤니케이션은 의사를 전달하는 쌍방향적인 대화와 유사한 특징이 있으나 익명성을 바탕으로 서로의 직접적인 반응은 인지하지 못하는 가상적 공간에서의 의사표출이기 때문에 대화분석에서의 대화를 분석단위로 하는 코딩을 집단적으로 발생하는 현상을 대한 코딩으로 전환하여 코딩할 필요성이 있었다.

개방코딩 과정에서 핵심범주의 윤곽을 발견하였고, 선택코딩을 실시하며 핵심범주와 관련되는 범주를 포화시키고자 노력하였다. 선택코딩은 “*핵심변수와 관련된 변수들에 대해서만 이론의 간결성에 사용되는 주요방식들로 코딩을 제한하는 것을 의미*”한다(Glaser, 1978:61). 선택코딩 과정에서는 범주의 포화를 위해 출현하는 범주나 이론에 따라 필요한 자료를 표집하는 이론적 표집을 통해 더 많은 자료를 수집해야한다. 본 연구는 초기 분석에서 선정한 자료를 벗어나 수집한 전체 자료들에서 이론적 표집을 실시하였다.

47) Strauss와 Corbin(1996)은 기본적으로 줄단위 코딩을 통해 모든 자료를 개방한 후 개방한 자료를 바탕으로 범주를 형성하는 과정을 제시하고 있으나, Glaser(1998)는 사건별 코딩을 바탕으로 코딩과 동시에 범주를 형성하며 수정하는 방법을 택하고 있는데 본 연구는 Glaser의 연구방법을 따르고 있다.

이론적 표집 과정에서 텍스트 마이닝 기법은 중요한 의미를 가진다. 인터뷰와는 다르게 인터넷 커뮤니티의 게시물들은 초점이 맞추어지지 않은 채 방대한 주제들이 다루어지는 공간이다. 그렇기 때문에 연구문제에 부합하는 자료를 찾기 위해서는 게시판에서 벌어지는 주제 또는 내용을 개괄적으로 파악할 수 있어야 한다. 물론 게시물 별 코딩의 경우에는 원하는 키워드를 통해 검색이 가능하지만, 사건별 코딩을 위해서는 특정한 시간대에 어떤 정보가 유입되어 이슈화 되었는지를 파악할 필요가 있기 때문이다.

이론적 코딩(theoretical coding)은 “코딩을 통해 범주들과 속성이 출현하면서 이들 간의 개념적 관계를 창출하는 코딩의 속성과 지속적 비교분석”을 말한다(Glaser, 2014:146). 이론적 코딩은 핵심범주와 다른 범주들은 연결 지어 이론적 가설로 통합하는 과정이며, 이는 개방코딩과 선택코딩의 결과로 나타난 실체적 코드들을 이론적 코드에 근거에 범주와 속성을 연결하는 것을 의미한다. Glaser는 18가지의 이론적 코딩범주를 제시하였고 이후 23개의 이론적 코드를 추가하였는데, 이는 무수히 많은 이론적 코드 중 일부이며 연구자의 통찰에 따라 달라질 수 있음을 지적하고 있다(Glaser, 1978, 1998).

제4장 분석

코딩단위는 개인이 게시한 글로 일차적으로 코딩하였다. 개인이 게시한 글로 코딩을 한다는 것은 인터넷 커뮤니케이션 과정 측면보다는 개인의 인식과 의사표출에 초점을 두고 있음을 의미한다. 같은 이슈라도 다양한 차원의 의사표출이 드러난다.

한편 개인적 차원이 집단적 차원의 과정으로 이해하려면 사건별로 또는 다수의 통일된 의견이라 할 수 있는 내용을 코딩해야한다. 면대면 커뮤니케이션이라면 일반적으로 상호작용 곧 한 쌍으로 이루어진 대화가 분석의 단위가 되겠으나, 인터넷 커뮤니케이션은 공통적으로 의견이 표출되는 현상을 하나의 단위로 코딩을 진행해야 한다. 공통적으로 의견이 표출되는 것을 집단으로 상정하고 코딩을 진행하였다.

개방코딩 결과 139개의 개념과 48개의 하위범주를 구성하였다. 그 내용은 다음과 같다.

제1절 게시물 별 코딩

I. 정부불신표출

인터넷 커뮤니케이션에서 의사표출은 가장 기본적인 활동이다. 개인들이 자신들의 의사를 게시판에 게시함으로써 커뮤니케이션이 이루어진다. 활발한 의견개진은 커뮤니티의 생존과도 연관되어 있으며, 공론장으로써 충족되어야 할 가장 기초적이면서도 중요한 활동이다. 한국 커뮤니티가 취미를 중심으로 생성되어 있지만, 관련 취미이외에도 자유롭게 의견을 개진하고 토론을 할 수 있는 공간이 마련되어 있기도 하다. 우리나라에서는 정부 또는 정치 이슈를 중심으로 하지 않는 온라인 커뮤니티의 사용자들도 정치적 의견을 표현하는 경향을 보인다(심보선, 2014). 특히 본 연구는 정부불신과

관련한 표출현상에 초점을 맞추고 있다.

네티즌들의 정부 관련 의사표출에 대한 개방코딩(open coding)결과는 다음 표와 같다.

표 2 정부불신표출 범주와 개념

개념	하위범주	범주
비난하기, 비꼬기, 의심하기, 희화화하기, 비유하기, 욕설하기, 정해진 답을 묻기, 반어법 사용하기, 불신대상의 부정한 과거가 밝혀져서 기뻐함. 불신대상이 당황해서 기분이 좋음.	불신대상에 대한 정보를 비판적으로 해석·평가하고 비난함	정부불신을 감정적으로 표출함
불신대상의 과거행태를 기술함. 과거사건과 현재사건을 비교함. 과거를 통해 현재를 평가함. 과거사건을 통해 미래를 예측함. 과거사건을 정리함. 과거사건에 대한 정보를 퍼옴	불신대상에 대한 이야기(내러티브)를 표출함	정부불신을 이성적으로 표출함
신뢰대상과 불신대상의 속성을 비교함. 자신의 경험을 통해 불신이유를 설명함. 불신이유에 관한 정보를 퍼옴.	불신대상의 현 정보를 비판적으로 평가함	
불신 이슈를 요약하여 남에게 알려줌	불신내용을 정리함	

1. 정부불신을 감정적으로 표출함

인터넷 커뮤니케이션에서 활발한 의견개진은 새로운 미디어 환경을 만들고, 공론장의 기능을 강화시키고, 뉴스를 재해석하고 보완하는 기능을 할 것이라는 일련의 긍정적 측면이 있다. 그러나 비대면성과 익명성이라는 인터넷 공간의 특징에 따라 자신의 의견과 주장을 손쉽게 피력할 수 있다는 측면에서 절제되지 않은 언어를 사용한다는 부정적인 측면도 낳은 것이 사실이다. 이렇게 의사를 감정적으로 표출하는 것은 인터넷 커뮤니케이션의 병폐로써 지적되어왔다(김채환, 2009). 의사의 감정적 표출은 정부 관련 이슈에서도 마찬가지로 나타나고 있다.

정부불신을 감정적으로 표출한다는 것은 정부에 대한 정보를 비판적으로 바라보고 해석하고 평가하여 비난함을 의미한다. 그 형태는 비난하기, 비꼬기, 의심하기, 희화화하기, 비유하기, 욕설하기, 정해진 답을 묻기, 반어법 사용하기, 불신대상의 부정한 과거가 밝혀져서 기뻐함. 불신대상이 당황해서 기분이 좋음 등의 형태로 나타난다. 몇몇 표현방법을 예로 들어보면 다음과 같다.

“쌍끌이 경제가 뭔가요???????????????????? 바닷까지 다 끌어 담아서 내주머니에 넣겠다는건가요???”

“이젠 댓글 알바라고 부르면 안됩니다. 별정직 공무원입니다. 국정원 7급은 별정직 공무원임”

한 정치인의 발언을 해석하는 방식이 고스란히 드러나는 표현이다. 첫 번째 표현은 언변과 공약을 꼬집는 말이면서도 희화화와 풍자를 드러냄으로써 불신을 표출한다. 두 번째 표현은 국정원 사건에서 국정원 직원을 묘사하는 말로써 알바가 아닌 정직원 이라는 표현을 통해서 간접적으로 정부 불신을 표출하고 있다. 네티즌들은 단문이지만 맥락적이고 핵심적인 비유나 은유를 통해, 희화화하고 풍자하며 의사를 표출한다.

일상생활에서 의사표출에서 친구들과의 대화에서 모든 것을 설명하지 않듯 인터넷 커뮤니티에서도 개인은 불신대상에 대해서 불신 이유를 명시하지 않은 채 비난, 욕설, 의심 등을 표현한다. 물론 개인은 감정적으로 불신을 표출하는 경우, 이성적으로 표현하는 경우, 두 가지를 모두 섞어서 표출하는 경우 등 다양한 형태로 표출이 된다.

2. 정부불신을 이성적으로 표출함

정부불신을 이성적인 이유로 표출하는 경우는 크게 세 가지로 구분할 수

있다. 먼저 대상의 과거를 통해 설명하는 것, 곧 네티즌들이 직·간접적으로 알고 있는 이야기-내러티브(내러티브)를 설명함으로써 정부불신을 표출하는 경우이다. 곧 ‘불신대상에 대한 이야기(내러티브)를 표출함’이라는 범주는 불신대상의 과거행태를 기술, 과거사건과 현재사건을 비교하는 것, 과거를 통해 현재를 평가, 과거사건을 통해 미래를 예측, 과거사건을 정리, 과거사건에 대한 정보를 퍼옴 등의 개념을 통해 범주화 되었다. 단순히 불신대상의 과거의 기술을 하거나, 과거와 현재를 비교, 평가, 예측함으로써 현재 불신을 하는 이유를 설명하는 것이다. 개인이 기억하는 불신대상과 관련한 행태나 사건들을 단편적으로 정리하는 것을 넘어서 비슷한 사건을 일목요연하게 정리하는 것도 이에 해당한다. 자신들이 직접 게시글을 생산하는 경우도 있지만, 외부의 정보를 퍼옴으로써 불신을 표출하기도 한다.

둘째, 불신대상의 현 정보에 대한 특성을 설명하는 것이다. “불신대상의 현 정보를 비판적으로 평가함”이라는 범주는 신뢰대상과 불신대상의 속성을 비교하는 것, 자신의 경험을 통해 불신이유를 설명하는 것, 불신이유에 관한 정보를 퍼오는 것이라는 개념을 통해 범주화 되었다. 예를 들어 불신 정치인이라면 보이는 이미지, 언변, 문제해결능력, 리더십 등에 대한 평가를 내리는 행위를 의미한다. 정부기관이라면 정부기관이 시행한 정책이 될 것이고, 공무원이라면 공무원의 행동 등을 평가하는 것일 것이다. 정책이 비합리적이라던가, 공무원 행동이 도덕적이지 못하다던가 등의 형태로 표출이 된다. 아래 예는 복지와 관련한 논쟁 속에 나온 글이다. 불신대상과 외국의 좋은 사례를 비교함으로써 불신을 설명하고 있다.

“알고 갑시다 브라질 룰라 대통령 (有有有有有) 왜 부자들을 돕는것은 '투자'라고 하고 가난한 이들을 돕는것은 '비용'이라고만 말하는가...”

“지식채널-E <눈물의 룰라> <링유> <http://www.youtube.com/watch?v=wyDSjLgYv8s> 동영상 태그는 잘 몰라서유 ㄷㄷㄷㄷ ”

셋째, 불신내용을 정리함이라는 범주는 불신 이슈를 요약하여 남에게 알려줌이라는 개념을 통해 상정하였다. 불신이 다각적으로 표출되면 다양한 내용을 양산하게 되고 일정한 흐름을 가지게 된다. 하나의 주제가 지속적으로 논의되면 게시판 내용만으로 맥락을 파악할 수 없게 된다. 그럴 때 몇몇의 사람들은 있었던 일을 간략하게 정리하여 게시한다. 이른바 ‘세줄요약’이라는 말이 대표적이다. 불신대상의 불신 이유가 지속적으로 계속되는 경우 몇몇의 사람들은 이를 짧게 요약해서 정리하여 게시함을 의미한다.

“국정원 사태 간단정리. 1. 국정원에서 조직적으로 SNS, 인터넷등..여론조작을 위한 공작활동 첩보를 이전부터 꾸준히 민주당으로 접수되어왔음 2. 오늘 민주당측에 심각한 상태라는 재첩보. 3. 선관위, 경찰, 민주당선대위 동행하여 역삼동 오피스텔 방문 4. 방문하여 신분을 물었으나, 국정원 직원이 아니라고 해서 일단 철수 5. 행정자치부 확인결과 국정원직원 확인 6. 다시 급습하였으나 문을 열지않고 대치중 7. 마음이 불안하여 오빠가 오면 문을 열겠다 8. 4시간 가까이 문을 열지않고 대치중 9. 50대로 보이는 오빠등장 - 니들영장있냐 드립 + 욕 10. 아직까지 문을 열지 않음. 11. 경찰은 열 생각도 없음”

II. 정부불신성의 인식

정부불신을 표출하는 것을 행동 차원으로 보았을 때 불신성 인식은 선행조건이 된다. 감정적으로 또는 인지적으로 대상에 대한 불신성을 인식해야 표출을 하게 되는 것이다. 앞선 범주에서 나타나듯이 자신의 의사를 표출하는 과정에서 나타나는 다양한 차원의 정부에 대한 불신성이 출현한다. 출현한 불신성을 범주화하면 다음과 같다.

표 3 정부불신성 범주와 개념

개념	하위범주	범주
공약 실현을 위한 구체적인 대안을 제시하지 못함	공약이 모호함	공약에 대한 불신성
재원을 마련할 방법이 없음	공약이 실현가능성이 없음	
선심성 공약만 내세움 공약을 과대포장함 복지포퓰리즘임	공약이 포퓰리즘임	
과거에 반대했던 공약을 내세움	공약을 믿을 수 없음	
리더십이 없음 과거 대통령과 비교했을 때 역량이 부족해 보임 비전이 없음 실적이 없음	정치인의 역량이 부족함	정치인에 대한 불신성
공약을 잘 설명하지 못함 정책내용을 잘 이해하지 못함 말 실수를 지속적으로 함	정치인 지식수준이 낮음	
사용하는 어휘가 격조가 낮음 사용하는 어휘가 지나치게 적음 연설이 믿음직스럽지 못함	정치인의 늘변	
중복 인식 사상적 정체성을 물으면 토론을 회피함	정치인의 사상이 부적합함	
의정활동에 충실하지 않음 거짓말을 하고 있음 자신의 이익에 따라 말을 바꿈 말이 진정성이 없음 세금을 내지 않음 감정에만 호소함 (자기계발을 위해) 노력하지 않음	정치인의 행실	
국민목소리를 듣지 않음 국민의 의사를 헤아리지 못함 민생을 모름 현실을 모름	정치인의 권위적 태도	
독재자의 딸임 친일파의 딸임 아버지가 남로당이었음	정치인의 혈통	
경찰이나 검찰은 정치에서 독립하지 못함	정부가 정치에 종속됨	
		공공부문에 대한 불신성

정부기관, 정보기관, 정당까지 한패거리임 어떤 정부기관도 믿을 수 없음 정보기관을 조사하는 기관도 의심이 감 보도지침을 통해 기자들을 통제함 국민의 알권리가 보장되지 않음	정부기관이 유착하고 있음	
'위'에서 경찰에게 지시함 경찰에 넘어가면 공정한 수사가 이루어질 리가 없음	정부가 시민을 통제함	
관이 나서서 특정 후보를 지지함 국정원 댓글부대	정부가 불공정하게 운영됨	
토론회가 합리적이지 않음 국정원의 대외활동 역량이 부족함 경찰이 용의자를 검거할 힘이 없음 외교정책이 실패함	정부가 선거에 개입함	
토론회가 불공정함	정부의 정책집행 역량이 부족함	
경찰이 편향적으로 정책을 집행함 정부가 재벌이익위주의 정책을 펼침 정부가 특정 정당의 이익에 힘씀	정부의 정책집행이 불공정함	
	정부가 사적이익에 봉직함	

정부불신성은 크게 정치인에 대한 불신성, 공약에 대한 불신성 그리고 공공부문에 대한 불신성으로 나타난다.

첫째, 정치인에 대한 불신성은 정치인의 역량, 지식수준, 언변, 사상, 행실, 혈통이라는 하위범주로 구성되어있다. 정치인의 역량범주는 리더십이 없어보이거나, 비전이 없다거나, 특정한 실적이 없거나, 또는 과거 대통령과의 비교 등의 개념을 통해 출현하였다. 지식수준 범주와 관련한 개념들은 공약을 잘 설명하지 못하거나, 정책내용을 잘 이해하지 못하거나 지속적인 말실수를 통해서도 지식수준을 판단하고 있었다. 정치인의 언변 범주는 늘변이거나, 사용하는 어휘가 적거나, 어휘의 격조 그리고 믿음직스럽지 못한 연설 등의 개념을 통해 범주화 되었다. 사상과 관련하여서는 종북이라는 인식, 그리고 사상에 관한 질문을 회피하는 행태 등의 개념을 통해 범주화 되었는데 한국의 특수한 역사성을 반영한다고 할 수 있다. 정치인의 행실 범주는 의정활동에 충실하지 않거나, 거짓을 말하거나, 자신의 이익에 따라 말을 바꾸거나, 진정성 없는 태도, 세금을 내지 않음, 감정에만 호소, 자기

계발 노력 없음 등의 개념 등을 통해 범주화할 수 있었는데, 개인의 태도와 관련이 있었다. 곧 네티즌에게 비추어지는 모습이 불성실하거나, 일관성이 없거나, 믿음직스럽지 못한 태도로 여겨지는 것을 의미한다. 정치인의 권위적인 태도범주는 국민목소리를 듣지 않음, 국민의사를 헤아리지 못함, 민생과 현실을 모름 등의 개념으로 통해 출현하였다. 시민을 대표하는 의미로의 정치인이 현실을 파악하지 않거나 모른다는 것은 정치인에 대한 중요한 불신원인이 되는 것이다.

“동문서답이네육ㅋㅋㅋㅋㅋ 반값등록금이니 뭐니하는걸 물어봤는데 자기의 정치약속이니뭐니 하면서 ㅋㅋㅋㅋ ㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋ말을 돌려버림”

“박근혜나 이정희나의 선택에 대해 고민들 하시는데.. 독재자를 원하느냐.. 적화통일을 원하느냐.. 로 이해하면 되나요? ㅋ”

“통합의 리더십을 미소로 보여주는 박그네(有) 국민이 뽑은 대통령을 국회의원쪽수로 탄핵하면서 박근혜 “노무현 탄핵은 참 잘한일” 통합이니 소통이니 여권신장이니 복지니 경제민주화니 다 좋은데 그런걸 평소에 보여줬어야지 대통령되서 보여주겠다는건 이명박식 사기밖에 안됨.. 그동안 자신이 걸어온길과 배치되는걸 대선때 되서 외친다고 믿나? ”

둘째 공약에 대한 불신성이다. 공약에 대한 불신성은 정당과 정치인에 대한 불신의 일부라 할 수 있다. 공약에 대한 불신성 범주는 크게 공약이 모호하거나, 실현가능성이 없거나, 포퓰리즘이거나, 믿을 수 없음이라는 개념을 통해 범주화하였다. 공약이 모호하다는 범주는 공약실현을 위해 구체적인 대안을 제시하지 못한다는 개념을 통해 출현하였다. 공약에 대한 대안을 제시하지 못하는 것은 모호한 수사만으로 공약에 대한 불신을 초래한다

고 할 수 있다. 공약의 실현가능성은 공약이 재원을 마련할 방법이 없음이라는 개념을 통해 출현하였다. 네티즌들이 파악하고 있는 사안을 통해 공약을 해석함으로써 나타나는데 재원에 대한 고려없이 공약을 내세운다는 인식이 있음을 알 수 있다. 공약이 포퓰리즘이라는 범주는 선심성 공약만 내세움, 공약을 과대포장함, 선거에 이기기 위해 복지포퓰리즘을 내세움 등의 개념을 통해 출현하였다. 정치인 또는 정당이 내세우는 공약이 선거에서 이기기위한 전략이고 인기를 끌기 위한方便일 뿐이라고 인식하였다. 공약을 믿을 수 없음 범주는 과거에 반대했던 공약을 다시 내세움이라는 개념을 통해 출현하였다. 과거에 반대했던 공약을 다시 한다고 하는 것은 정당이 일관성을 가지지 못한 채 주먹구구식으로 운영하고 있음을 의미하며 실질적으로는 실행할 마음이 없는 허황된 공약으로 인식하는 것이었다.

“증세 한다고 하면 표 떨어질까봐 그말은 차마 못하겠지 ? ㅋㅋㅋㅋㅋㅋ
 ㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋ 근데 또 표 받아볼려면 복지 해주겠다고 드
 립은 쳐야겠고 ㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋ
 ㅋㅋㅋㅋㅋㅋ”

“내가 낸 공약은 지킬 꺼다. 그러니 믿어라. 못지킬 공약은 다 뺐다. 그
 러니 믿어라! 스ㅂ 니가 목사야?? 대통령 후보가 한다는 소리가.. 우와...
 진짜 웃기는 방송이네요. 개콘 저리가라. ㅋㅋㅋㅋ”

“말바꾸기 .. 선심성 공약만 있는대로 갖다 퍼부운건 새누리당 아닌가???
 새누리당 공약 현수막 짤이 어디있었는데 어디갔지?”

셋째 공공부문⁴⁸⁾에 대한 불신성이다. 공공부문에 대한 불신성은 정부가 정치에 종속됨, 정부기관이 유착하고 있음, 정부가 시민을 통제함, 정부가 공정하지 못함, 정부가 선거에 개입함, 정부의 정책집행 역량이 부족함, 정

48) 공공부문이라 함은 행정부나 행정부 관료를 총칭하는 개념을 의미한다. p.22 참조.

부정책이 불공정함 등의 하위범주에서 출현하였다. 정부가 정치에 종속됨이란 범주는 경찰, 검찰 등이 정치에서 독립하지 못함이라는 개념에서 도출되었다. 경찰이 국정원 사건에서 보여준 태도나 이른바 정치검찰에 관한 문제를 시민들이 인식하고 있음을 의미한다. 정부기관이 유착하고 있음이라는 범주는 공권력을 행사하는 기관과 정치가 한패거리임, 어떤 정부기관도 믿을 수 없음, 국정원을 조사하는 기관도 의심이 감이라는 개념에서 도출하였다. 유착이라는 말에서 나타나듯이 정당하지 못한 일에 각 기관들이 자신들의 이익을 추구한다는 인식이 있었다. 정부가 시민을 통제함이라는 범주는 보도지침을 통해 기자들을 통제함, 국민의 알권리가 보장되지 않음이라는 개념에서 도출되었다. 보도지침을 통해서 기자들을 통제하고, 언론을 통제함으로써 국민들의 알 권리를 보장하지 않는다는 측면으로 이해할 수 있다. 정부가 공정하지 못함이라는 범주는 ‘위’에서 경찰에게 지시를 내리고 있음, 경찰이 수사하면 공정하지 못함이라는 개념을 통해 도출되었다. 상부에서 공정하게 처리하지 못하도록 조종한다는 인식, 경찰이 수사하는 것을 믿을 수 없음을 의미한다. 정책집행역량이 부족함이라는 범주는 토론회가 합리적이지 않음, 국정원의 대외활동 역량이 부족함, 경찰이 용의자를 검거할 힘이 없음이라는 개념을 통해 도출되었다. 선관위가 주최하는 TV토론회가 진행방식, 규칙 등이 합리적이지 못하다는 인식, 국정원 대외활동이 실패했던 사례, 경찰이 용의자를 두고도 우왕좌왕하는 모습 등은 정책집행역량이 부족한 것으로 비추어지는 것이다. 정부의 정책집행이 불공정함 범주는 토론회가 불공정함, 경찰이 편향적으로 정책을 집행함 개념에서 도출하였다. 정책집행을 하는데 있어서 대상이 누구냐에 따라서 다르게 대응하는 행태를 의미한다. 정부가 사적이익에 봉직함 범주는 정부가 재벌이익위주의 정책을 펼침 정부가 특정 정당의 이익에 힘쓰 개념을 통해서 도출하였다.

“경찰이나 떡검이나 예전부터 정부의 개에 불가했지요 ~ ㅋㅋㅋ아 물론 밑의 수고하시는 분들 이야기 하는 것이 아닙니다 ~윗대가리들 떡 받아 쳐먹기 위해 이용당하는 거겠쥬 ~한심하네요 경찰 ~ ”

“조중동과 마봉춘⁴⁹⁾ 같은 거짓 언론의 눈가림과 귀막음으로 덮여지지 않을
시민들의 행동과 목소리 ...(하락)”

“지지를 여론조사 저거 다 구라 아닌가요? 여론장악하면 저딴건 우습
죠?”

“국정원, 선관위가 다 새누리당 편인가요 ㅋㅋㅋㅋㅋ 내 세금으로 저런 쓰
레기들 월급 줬구나 ㅋㅋㅋㅋ”

III. 역사 내러티브

1. 역사·기득권 내러티브의 탐색과정

이성적인 과정이라면 현재의 정보만을 통해 대상을 평가하는 것이 옳으
나 불신이라는 것은 대체적으로 반복이 필요한 것이 대부분이다. 정보의 해
석에는 개인이 가지고 있는 선입견 또는 인식 틀 또한 작용한다. 정부불신
표출과 정부불신성 인식이라는 범주를 도출하다보면 불신성 범주 외에 다
양한 인식이 존재함을 발견할 수 있는데, 타당성을 확보하기 위해서 각 주
요 주제와 관련하여 키워드를 통해 문장을 확보하고 언어 네트워크를 분석
을 통해 각 개념에 관한 인식을 확인하였다. 기술의 문제 때문에 범주화에
앞서 탐색과정을 제시하지만 실질적으로는 ‘순환적인 과정’을 통해 분석하
였다. 네트워크 상에 드러난 관계를 확인하고, 다시 내용을 살펴보고 다시
네트워크를 확인하는 과정이라 할 수 있다.

49) 조중동은 조선일보, 중앙일보, 동아일보를 뜻하고, 마봉춘은 MBC를 뜻함

1) 독재

초기 분석자료가 선거기간이라는 특성이 있어서 정치인과 정당에 대한 불신원인을 시작으로 불신대상자와 특성을 정리해가며 탐색하였다. 앞서 분석했던 것처럼 주요 불신의 대상이 집권여당의 후보자였기 때문에, 그녀가 가지고 있는 가장 큰 특징에서부터 관련 텍스트를 추적하였다.

가장 처음 출현한 개념은 ‘독재’였다. 후보자는 ‘독재’라는 개념과 연관이 깊었다. 이 부분이 부각된 것은 1차토론회였다. 당시 한 야당 후보가 직접적으로 ‘유신독재의 퍼스트레이디’라는 언급을 하였다⁵⁰⁾. 후보자의 혈통과 관련한 발언이었고 직접적으로 독재의 이미지 지적하고 나섰다. 네티즌들은 후보자의 연설 중 등장한 ‘실패한 과거’라는 말에 대해서 유신정권과 군사독재를 연상했다. 독재에 대한 반감 자체는 수도 없이 등장했던 말인, “독재자의 딸이 대통령 선거라니...”라는 말과 “민주화 운동하여 투표를 가능하게 해주었더니 독재자의 딸을 옹호하다니...”라는 말로 요약할 수 있겠다.

독재라는 개념을 바탕으로 텍스트를 추적하였다(총 2,904건이 발견되었다). ‘독재’라는 단어가 들어간 문장들을 모아 워드클라우드와 언어네트워크를 통해서 커뮤니티 내에서 어떤 주제가 논의되었는지를 개괄적으로 파악해보았다.

50) 1차 토론회와 2차 토론회 내내 네티즌들이 생각하는 흠결을 직설적으로 언급함으로써 야당 후보자에 대한 비유로 ‘돌직구’, ‘저격왕’ 등이 지속적으로 언급된다. 네티즌들은 자신들이 불신하는 대상이 지속적으로 곤란한 지경에 처하게 되는 것을 무척 기뻐하였다.

51) 선의 두께는 지지도(support)를, 선의 진하기는 향상도(lift)이다. 지지도는 전체 중에서 두 단어가 동시에 나타날 비율을 의미하고, 향상도는 두 단어 각각 나타날 확률의 곱에 둘 다 나타날 확률을 의미한다. 지지도, 향상도는 연관도를 나타내는 척도이다. 화살표의 방향은 ‘조건에 만족’으로 부터 ‘나타나는 결과’의 방향이다.

있다. ‘외신’, ‘타임지’ 등과 독재가 연결된 것은 외신과 타임지가 독재자에 대한 기사를 내보냈고 이에 대한 네티즌들의 평가가 이어졌을 것으로 추론할 수 있다.

위와 같은 전체적인 인상을 가지고 코딩을 하였다. 독재는 ‘억압’과 ‘통제’의 속성을 담고 있었다. 독재는 민주주의를 후퇴시키고 인간의 존엄과 가치를 파괴하였다고 생각한다. 시민들 위에 독재세력이 군림하였고, 독재를 유지하기 위해서 경제발전과 반공사상의 프레임을 시민들에게 주입시켰으며, 반대하는 세력을 폭력적인 수단을 통해서 억압하고 통제하려 했다는 이미지를 가지고 있었다. 더불어 이와 같이 정당성이 없는 독재세력이 지금까지 권력을 유지하여 사회의 상부를 형성하고 있기 때문에 이를 경계하고 거부해야한다는 인식을 가지고 있었다. 여당의 후보자가 불신의 대상이 되는 것은 독재의 이미지를 온전하게 가지고 있는 사람이었기 때문이라 할 수 있다.

2) 친일

1차 토론회에서는 여당후보자의 ‘독재’라는 이미지 외에 ‘친일’이미지도 등장한다. 독재와 함께 직접적으로 언급한 박정희 전 대통령의 일본이름 ‘다카키 마사오’⁵²⁾이다. 네티즌은 ‘설마 이 이름이 공중파에 나올지는 몰랐다’는 반응이었다. 마치 친일행적을 당연하도록 여기는 태도였고, 이는 또 하나의 인식 틀로 작용하고 있음을 의미하기도 하였다.

친일을 검색어로 텍스트를 수집하였다. 친일이라는 단어는 1,327회 등장하였다. 이를 바탕으로 한 워드클라우드는 다음 그림과 같다.

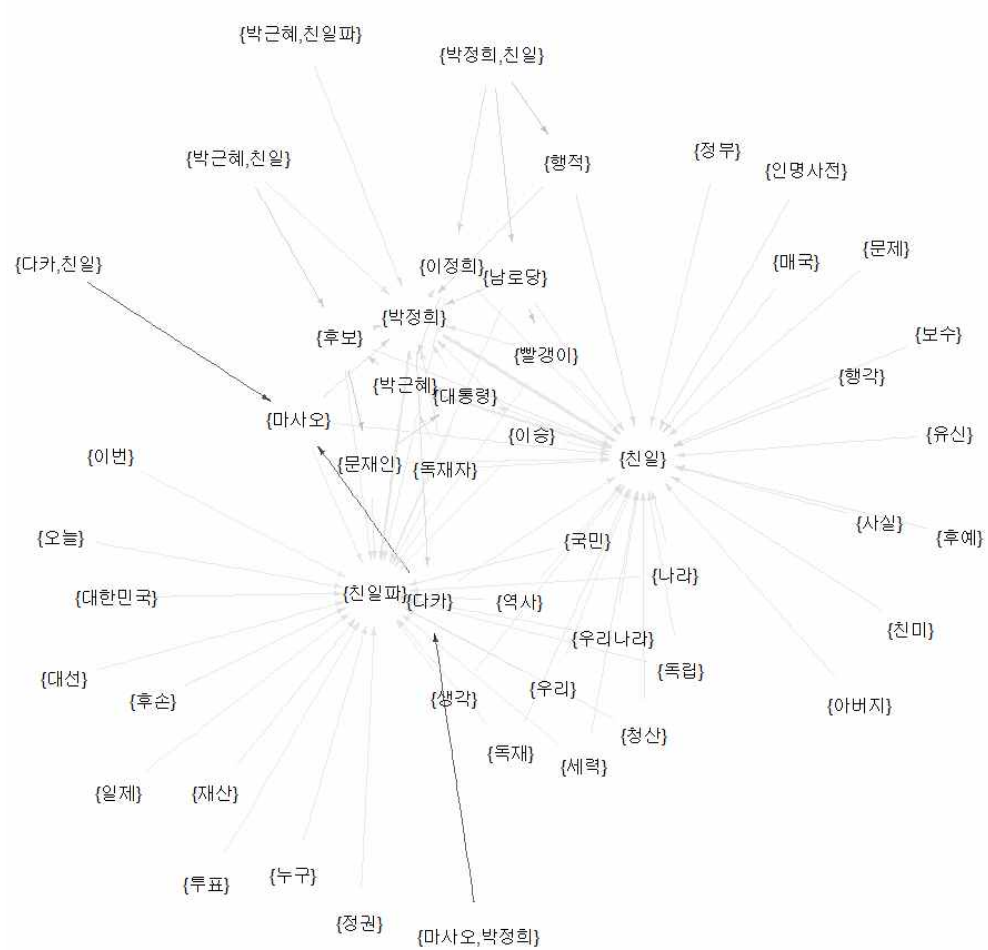
52) ‘마사오’로 검색을 실시하면 무려 1452건에 달하나, 토론과정에서 나온 말로 대다수가 비난과 욕설을 차지한다. 네티즌들은 대다수가 박정희 전 대통령을 친일파로 여기는 듯하다.

그림 8 친일 관련 문장들의 워드클라우드



워드클라우드 결과, 여당 후보와 그의 아버지가 많이 등장하였고, 그 외에 독재, 마사오, 빨갱이 등의 단어들도 눈에 띈다. 독재와 연관되어 있던 단어도 등장하며, 기독교, 새누리당 등의 행위자들도 등장하고 있다. 여기에서도 독재와 마찬가지로 대한민국, 우리나라 등이 드러나고 있다. 워드클라우드를 통해서 친일 관련 이슈도 또 다시 선거와 관련된 사람들이 드러나는데, 이는 데이터가 선거기간임을 짐작해볼 때, 앞서 말했던 ‘다카키 마사오’ 이슈로 인해서 박정희 전 대통령의 이름과 박 후보의 이름이 높은 빈도로 등장했음을 추측할 수 있다.

그림 9 친일 관련 언어네트워크



친일과 관련한 텍스트 네트워크에는 워드클라우드에서 나타난 바와 같이 다카키 마사오 이슈와 관련하여 친일 또는 친일파와 연결이 되어있는 것이 확인되었다. 또한 친일 후예, 친일 세력, 친일파 후손 등과 같이 친일 세력이 존재함을 암시하는 단어들이 추출되었고, 특징적으로 친일이 보수, 정부 등과 연결되어있는 것이 발견된다. 우리나라, 대한민국, 독립 등은 친일과 반대되는 개념으로 등장하였음을 추론할 수 있다.

한국인에게 친일파가 불신의 원인이 되는 것은 매우 당연한 사실이다. 친일은 일본제국주의를 상상할 수 있으며, 그 자체로서 탄압과 억압을 상징

한다. 곧 ‘단지 친일’이라는 말 자체가 불신이라는 의미와 동일하다. 그럼에도 그들의 행적을 통해 밝혀질 수 있는 좀 더 명확한 이유를 찾기 위해 탐색을 시작했다.

친일파는 ‘자신들의 이익을 위해서 나라도 팔아먹는다’라는 극단적으로 사적이익을 추구하는 존재로 받아들여졌다. 살아남기 위해서 일제 강점기를 누린 친일세력은 부당하게 얻은 힘으로 청산되지 않은 채 금권을 얻고, 권력을 얻었고, 그 힘을 바탕으로 독재정권(들)에 유착함으로써 사회권력의 중심을 차지하고 있으며, 그것은 현 정부에 이르기까지 지속되고 있다는 것이다.

3) 언론

독재라는 개념을 따라가면 발견되는 행위자들이 있다. 이른바 독재를 이끌었던 세력들이다. 독재시대부터 명맥을 이어오던 ‘정치인’과 ‘정당’의 비호아래 ‘언론’과 ‘재벌’이 지금의 위치를 차지했다는 것이다. 독재세력은 ‘부패’를 통해 언론과 재벌에게 부를 축적할 수 있도록 하였다는 것이기도 하다.

이렇게 발견되는 불신대상이 되는 언론과 재벌을 어떻게 인식하는지 그리고 그 속성은 무엇인지를 파악하기 위해 검색을 하였다. 언론이란 단어는 총 3,139개가 검색되었다⁵³⁾. 언론을 포함하고 있는 문장들의 워드클라우드를 살펴보면 다음과 같다.

53) 독재와는 달리 언론은 정치적인 이슈 외에도 다양한 정보를 담고 있는 경우가 많아서 독재보다 더 많은 빈도로 검색된 것으로 추론한다.

그림 10 언론 관련 문장 워드클라우드



언론 관련 워드클라우드에서는 다른 워드클라우드에서처럼 정치관련 이슈가 드러난다. 박근혜 후보, 문재인 후보, 새누리당, 민주당 등을 확인할 수 있다. 더불어 조선일보, 중앙일보, 동아일보 등의 이른바 보수언론도 작게 나타나고 있고, 국정원 사건으로 짐작할 수 있는 것도 나타난다. 특이점은 ‘장악’이다. 언론과 관련했을 때, 의미를 부여할 수 있는 부분으로 추론 가능하다. 행위자가 다양하게 드러나기 때문에 누가? 누구를? 이라는 의문을 낳는다. 또한 여론조사라는 부분이 눈에 들어온다. 여론조사와 언론의 관계 또한 중요한 이슈가 되리라 추측할 수 있다.

{여론조사}

{관련}

{국정원}

{국민}

{우리나라}

{새누리당}

{이변}

{문제}

{사건}

{안철수}

{검찰}

{대선}

{박근혜}

{후보}

{문재인}

{정부}

{사실}

{선거}

{정치}

{권력}

{생각}

{방송}

{장악}

{민주당}

{뉴스}

{개혁}

{우리}

{대통령}

{언론}

- 93 -

때문이다.

네티즌들은 언론을 통제를 당하는 대상이자, 통제를 하는 주체로 인식하고 있었다. ‘통제를 위한 도구’라는 인식이었다. 언론이 정부에게 ‘장악’되어 왔으며, 현재는 나서서 여론을 조작하려는 시도를 한다는 인식이었다. 여론조작시도는 다양한 경로를 지니는데, ‘여론조사’를 의심하는 의견은 특징적이라 할 수 있다. 또한 언론을 의심하는 태도는 앞서 살펴보았던 면접토론회에서 잘 나타난다. ‘사회자’는 언론의 모습을 대변한다고 할 수 있다. 사회자는 시민들에게 정치인의 안 좋은 모습을 감추고, 좋은 모습을 부각시켜 여당이 유리한 세를 가질 수 있도록 유도하는 역할로 인지하였던 것이다. 언론의 역할은 야당후보와의 비교를 통해 잘 드러난다.

하지만 언론의 모든 정보를 의심하는 것은 아니며 네티즌의 정보입수의 원천으로 인식하기도 한다. 많은 언론보도를 커뮤니티 내부로 가지고 와 논의의 대상으로 삼기도 하는 것이다. 이는 언론을 부정적인 대상으로 보면서도, 어느정도의 공신력을 가진 집단으로 본다는 의미로도 해석할 수 있을 것이다.

4) 재벌

이어 재벌로 검색해본결과 595차례 언급되었음을 알 수 있었다. 재벌이 포함된 문장으로 워드클라우드를 실시한 결과는 다음과 같다.

그림 12 재벌 관련 문장들의 워드클라우드



재벌과 관련한 문장에서 10회 이상 등장한 단어는 위와 같다. 친재벌, 재벌개혁 등과 같은 재벌의 부정적인 이미지가 주로 나타났다. 더불어 경제, 민주화 등은 선거기간이라는 맥락을 고려했을 때, 경제 민주화와 관련이 있을 것으로 보이며, 삼성, 언론, 정부 등의 행위자가 나타났다.

[illegible]

재벌에 대한 인식은 두가지의 특성을 가지고 있었다. 독재, 언론과 야합하여 정치세력에 기여하고 있다는 인식이 하나이고, ‘공적이익을 무시하고 사적이익만을 추구하는 존재’가 두 번째였다. 자신들의 이익을 위해서 규제

를 허물어 본인들의 이익만을 챙긴다는 것이다. 이 두 개는 연결되는 개념으로, 자신들의 부를 위해서 세력에 기여하여, (부당하게) 사적이익을 추구한다는 것이다.

2. 역사 내려티브의 코딩

먼저 역사적인 경험과 관련한 개념을 역사 내려티브⁵⁴⁾라 상정하였다. 역사 인식 내려티브에 관한 범주는 다음과 같다.

표 4 역사 인식 내려티브

개념	하위범주	범주
인권을 탄압함(민주화운동탄압, 정치인탄압, 남산) 헌법을 유린함(유신헌법) 시민들을 통제함(반공이데올로기, 지역감정) 언론을 통제함(독재자에 관한 언론보도)	독재권력은 시민을 억압하고 통제함	독재 내려티브
무력으로 권력을 찬탈함(5·16, 12·12)	독재권력은 정당성이 없음	
독재정권에서 친일을 청산하지 않음 독재정권이 친일파를 이용함	독재권력은 친일세력과 결탁함	
시민을 버리고 도망감(6·25 한강대교) 부도덕함(은마아파트, 시바스리갈) 권력형 비리(정수장학회) 친일, 남로당 행적(박정희) 친일청산에 관한 의식이 없었음(이승만)	독재자의 행실	
독립운동가의 자손은 어렵게 살고 있음 한국은 친일파 세력이 땡땡거리면서 잘삼 친일세력이 건국유공자 자리를 차지하고 있음	친일파는 건국유공자가 되었음	친일 내려티브

54) “내러티브는 이야기와 구분되는 개념으로 이야기는 구체적이고 일시적인 사건에 관한 에피소드를 가리키는 데 사용되는 용어인데 반하여 내려티브는 보편성을 띠며 오랜 시간 동안 지속적으로 일어나는 구조화 가능한 형태의 사건이나 발화를 가르킨다”(Connelly&Clandinin, 2011).

친일파는 자신들의 이익을 위해 나라를 팔아먹음(독립군 색출) 민족을 배반하고 동족에게 고통을 가함(반공이데올로기를 이용함) 친일파는 살아남기 위해 독재세력과 유착함(언론, 재벌 등의 과거)	친일파는 공공이익이 아닌 사적이익으로만 움직임	
--	---------------------------------	--

역사인식 내러티브는 크게 독재 내러티브와 친일 내러티브로 구분된다. 독재 내러티브는 독재권력은 시민을 억압하고 통제함, 독재권력은 정당성이 없음, 독재권력은 친일파와 결탁함이라는 하위범주로 구성되었다. 친일 내러티브는 친일파는 건국유공자가 되었음, 친일파는 공공이익이 아닌 사적이익으로만 움직임이라는 하위범주로 구성되었다.

독재권력은 시민을 억압하고 통제함이라는 범주는 인권을 탄압함, 헌법을 유린함, 시민들을 통제함, 언론을 통제함이라는 개념에서 도출되었다. 독재권력은 정당성이 없음이라는 범주는 무력으로 권력을 찬탈함이라는 개념에서 도출되었고, 독재권력은 친일파와 결탁함이라는 하위범주는 독재정권에서 친일을 청산하지 않음, 독재정권이 친일파를 이용함이라는 개념에서 도출되었다.

“저는 옛날 광주분들의 울분을 어렴풋이 이해할듯..저희 부모님은 광주사태가 빨갱이들의 폭동을 진압한거라고 굳게 믿고 계시고 거의 종교수준이시라 팩트와 설득도 안통하시는.. 만약 제가 옛날 광주분들이라면 그런반응을 본다면 심정이 대충 상상만 해도 ㄷㄷㄷㄷ 언론통제와 세뇌는 무서운것임”

“그래 어디 한번 독재자가 던져주는 빵 부스러기에 열광하고 몸부림 치면서 반공웅변대회나 하던 시절로 가봅시다 . 그네버전 국민교육헌장도 새로 나오겠네요.내 비록 자식은 없지만 봉사하는 합창단의 어린애들 보기가 먼목이 없는 어른이 되버리게 뼈아프네요.”

“1971년, 박정희를 위협하던 대선후보 김대중을 막기 위해 박정희 측에서

들고나온 지역감정이 2012년 현재까지도 상당수 국민에게 세뇌되어 잘 먹고 있다는 사실은 개탄할 일입니다.”

친일파는 건국유공자가 되었음이라는 하위범주는 독립운동가의 자손은 어렵게 살고 있음, 한국은 친일파 세력이 땡땡거리면서 잘살, 친일세력이 건국유공자 자리를 차지하고 있음이라는 개념에서 도출되었고, 친일파는 공공이익이 아닌 사적이익으로만 움직임이라는 하위범주는 친일파는 자신들의 이익을 위해 나라를 팔아먹음, 민족을 배반하고 동족에게 고통을 가함, 친일파는 살아남기 위해 독재세력과 유착함이라는 개념에서 도출되었다.

“간도특설대 동북항일연군 등 항일조직을 공격하기 위해 년 조선인 중심으로 창설된 대대급 특수부대. “조선 독립군은 조선인이 다스려야 한다.”는 취지로 창설됐다. 일본군의 만주 점령기간 동안 간도특설대는 잔학한 악명을 얻었으며, 광범위한 지역을 황폐화시켰다. 간도특설대에 근무했던 조선인들은 독립군 말살이라는 활동의 악랄함 때문에 장교가 아닌 사병으로 근무했던 이들까지 반민족행위 진상규명에 관한 특별법에 의해 친일부역자로 분류됐다.”

“그들의 단 하나의 목적은 ‘권력과 기득권, 자본 수호 그리고 확대’ 뿐입니다. 그들에게서 양심을 바래서는 안됩니다. 그들은 이미 나라를 팔아먹었던 세력이고 그것을 합리화 하려는 세력인데 뭘 더 바라겠습니까? 앞으로도 일본이나 미국 혹은 중국에게 나라를 ‘헌납’ 하시고도 자신들의 작은 기득권만 지킬 수 있다면 태연할 사람들입니다. 이들은 이미 나라를 팔아먹어도 훗날 처벌받지 않는다는 것을 ‘학습’해버리기 까지 했습니다”

IV. 기득권 내려티브

정부불신표출과 관련하여 역사 인식 내려티브 외에 발견되는 것이 기득권 내려티브이다. 기득권을 불신하는 이야기들이 정부불신표출에 발견이 되는데, 이를 개념화 및 범주화하면 다음 표와 같다.

표 5 기득권 내려티브

개념	하위범주	범주
언론이 진실을 숨김 언론이 정책실패를 축소함 과거의 언론통제가 지금까지 이어짐	언론의 시민을 통제함	언론 내려티브
정당이 언론을 장악하였음 재벌에게 유리한 정보만 방송함 편파적으로 한 정당후보를 비난함	언론과 권력이 유착함	
주요 신문사를 친일파의 후예가 경영함	언론이 친일의 뿌리를 가지고 있음	
독재세력의 비호 하에 성장함 부도덕한 방법으로 성장함	재벌은 부정한 방법으로 성장함	재벌 내려티브
언론사의 광고시장을 재벌이 구매함 정부가 재벌의 뒤를 봐줌 정부가 재벌위주의 정책을 펼침 국회가 재벌에게 장악당함	재벌과 권력이 유착함	
한국은 흑자이나 양극화는 심해짐 재벌은 민주주의, 자유주의, 시장경제를 위협함 재벌이 성장하며 중소기업이 재벌에 종속됨 재벌이 골목시장을 장악함	재벌은 공공이익을 무시하고 사적이익만 추구함	
독재세력의 권력형 비리를 통해 재벌이 됨 재벌들 중 친일파 자손이 많음	일부 재벌은 잔존한 독재세력이고 친일파 자손임	
재벌, 정치인에게 특혜를 줌 재벌에게 과도한 혜택을 주고 있음	정부가 공공적인 것을 희생해 기득권의 이익을	정부 내려티브

<p>현 정부는 대기업 배불리기를 함 한국은 재벌공화국 재벌위주 정책을 쓰고 비정규직을 양산함</p>	<p>옹호함</p>	
<p>정당이 친일파에 뿌리를 두고 있음 국회의원 몇몇이 친일파의 후예임 친일청산법을 반대함 역사를 왜곡하려함</p>	<p>일부 정치인·정당 근간은 독재세력과 친일파임</p>	<p>정치 내러티브</p>
<p>정치관련 중요 이슈 중 몇몇은 인터넷 방송에서만 볼 수 있음 특정 정치인은 언론의 후광을 받음 국회가 재벌에게 장악당함 정부가 특정 후보를 위해 선거에 개입함</p>	<p>정치가 기득권과 유착함</p>	

기득권 내러티브는 언론 내러티브, 재벌 내러티브, 정부 내러티브, 정치 내러티브로 구성되어 있다. 특징적인 것은 이들 네 집단이 모두 유착되어 있다는 인식이 내러티브 안에 포함되어 있다는 것이다.

언론 내러티브는 언론이 시민을 통제함, 언론과 권력이 유착함, 언론이 친일의 뿌리를 가지고 있음이라는 하위범주로 구성되어 있다. 언론이 시민을 통제함이란 하위범주는 언론이 진실을 숨김, 언론이 정책실패를 축소함, 과거의 언론통제가 지금까지 이어짐이라는 개념을 통해 도출되었다. 언론과 권력이 유착함이라는 하위범주는 정당이 언론을 장악하였음, 재벌에게 유리한 정보만 방송함, 편파적으로 한 정당후보를 비난함이라는 개념을 통해서 상정되었다. 언론이 친일의 뿌리를 가지고 있음이라는 범주는 주요 신문사를 친일파의 후예가 경영함이라는 개념을 통해 도출되었다.

“지지를 여론조사 저거 다 구라 아닌가요? 여론장악하면 저딴건 우습죠?”

“아버지대에 자행했던 언론통제와 보도지침의 영향으로 지금까지도 박근혜가 득세하는거겠지유.”

“조선일보라는 신문 자체가 친일실업인 단체인 대정친목회 명의로 발행하다가 나고, 친일악덕지주 예종석을 발행인으로 하고, 친일상공인 조진태를 초대사장으로 창간되었으며(1920년), 이후 대표적인 친일 매국노 송병준이 조선일보를 경영했던 수치스런 신문이다.”

“혼맥으로 얹힌 재벌+사법부+언론은 이 틈을 비집고 들어와서 마취를 시킬 것입니다”

재벌 내러티브는 재벌은 부정한 방법으로 성장함, 재벌과 권력이 유착함, 재벌은 공공이익을 무시하고 사적이익만 추구함이라는 하위범주로 구성되었다. 재벌은 부정한 방법으로 성장함이라는 하위범주는 독재세력의 비호하에 성장함, 부도덕한 방법으로 성장함이라는 개념을 통해 도출되었다. 재벌과 권력이 유착함이라는 하위범주는 언론사의 광고시장을 재벌이 구매함, 정부가 재벌의 뒤를 봐줌, 정부가 재벌위주의 정책을 펼침, 국회가 재벌에게 장악당함이라는 개념을 통해 도출되었다. 재벌은 공공이익을 무시하고 사적이익만 추구함이라는 하위범주는 한국은 흑자이나 양극화는 심해짐, 재벌은 민주주의, 자유주의, 시장경제를 위협함, 재벌이 성장하며 중소기업이 재벌에 종속됨, 재벌이 골목시장을 장악함이라는 개념을 통해 상정하였다. 일부 재벌은 잔존한 독재세력이고 친일파 자손임이라는 하위범주는 독재세력의 권력형 비리를 통해 재벌이 됨, 재벌들 중 친일파 자손이 많음이라는 개념을 통해 도출되었다.

“차관 리베이트-정부가 외채를 도입하여 정경유착에 의해 약 5-10%의 리베이트를 받고 업자에게 나누어 줌-그 후 60%이상이 도산하여 8.3조치에 의해 회사채를 동결시켜 재벌들에게 천문학적인 특혜를 주고 그 결과 재벌들의 대마불사,차입과다의 문제점 잉태 ”

“강한 경제력을 가진 재벌과 권력을 가진 기득권이 자신들을 위해서 그 법을 마음대로 하겠지요. 역사를 돌아보면 우리 대통령과 정치인들은 그 법을 어떻게 했습니까.”

“법을 바꾼다고 해도 재벌+사법부+언론이 한 패가 되면 힘든 건지..”

정부 내려티브는 정부가 공공적인 것을 희생해 기득권의 이익을 옹호함이라는 하위범주를 통해 도출하였다. 이 하위범주는 재벌, 정치인에게 특혜를 줌, 재벌에게 과도한 혜택을 주고 있음, 현 정부는 대기업 배불리기를 함, 한국은 재벌공화국, 재벌위주 정책을 쓰고 정규직을 양산함이라는 개념을 통해 상정하였다.

“인천공항이 전정부방침상 공기업인 관광공사에게 싸게 임대해주던 면세점을 (물론 거기서 나온 이익은 정부의 이익) 이명박정부는 정부방침을 변경하여 재벌에게 줬네요 (뒷돈을 얼마나 챙겼을까) 관광공사가 인천공항에 고소 ㄷㄷㄷ”

“거대자본(재벌)과 자영업(개인)이 아무런 법적 보호 장치 없이 1:1로 붙으면 누가 이길수밖에 없는것인지.. 그럼에도 불구하고 정부가 약자를 보호하기는 커녕 강자만을 챙긴다면 그 사회는 어떻게 될것인지.”

정치 내려티브는 일부 정치인·정당 근간은 독재세력과 친일파임, 정치가 기득권과 유착함이라는 하위범주를 통해 도출하였다. 각 하위 범주는 정당이 친일파에 뿌리를 두고 있음, 국회의원 몇몇이 친일파의 후예임, 친일청산법을 반대함, 역사를 왜곡하려함 이라는 개념들과, 정치관련 중요 이슈 중 몇몇은 인터넷 방송에서만 볼 수 있음, 특정 정치인은 언론의 후광을 받음, 국회가 재벌에게 장악당함, 정부가 특정 후보를 위해 선거에 개입함이라는 개념들에서 도출되었다.

“새누리당이 악의축인 이유. 일제시대때 국내에 친일자본세력이 존재했음 광복 후, 모두 사형당해야 할 인물들이 (중략) 지금은 새누리당으로 열렬히 활동중이면서 자신의 뿌리인 친일세력의 역사미화작업중임. 상식적인 자계 이들은 당명 교체-인물교체가 아니란거 상식적으로 잘 알겠쥬?ㄷㄷㄷㄷㄷㄷ ”

“국정원이 선거전에 개입을 하고있었다면... 부정선거 가능성 200% 아닌가 요??개표부정이던...표바꿔치기던.....버거스가 안된다 싶으면 본격 투입 준비 완료??????????????? 진짜 감시잘해야 할듯.....”

“투표당일에도. 부정선거 의혹이 막 생겨도. 선관위 조용하고. 언론 안떠들면... 이번일처럼 흐지부지 될까봐 걱정이네요. ”

V. 우리를 인식함

표 6 우리를 인식함

개념	하위범주	범주
40대 이상의 의견이 궁금함 불신하는 후보자를 지지하는 다른 커뮤니티의 의견이 궁금함	‘적’의 평가가 궁금함	우리를 인식함
비합리적인 이유로 후보자를 지지함 비민주적인 행태는 중요하지 않게 생각함 시민들이 독재자의 딸을 지지함 시민들이 진실한 정보를 믿지 않음 나만 잘사는 것이 중요함	시민들이 민주주의식이 없음	

상대와 우리를 구분함 범주는 ‘적’의 평가가 궁금함, 시민들이 민주주의식이 없음이라는 하위범주를 통해 도출하였다. 적의 평가가 궁금함이라는 하

위범주는 40대 이상의 의견이 궁금함, 불신하는 후보자를 지지하는 다른 커뮤니티의 의견이 궁금함이라는 개념을 통해 도출하였다. 이들은 커뮤니티 내의 정보에 대한 평가를 하면서 자신들과 다른 의견을 가진 사람들의 의사를 궁금해한다. 우리와 적을 구분하고 있으며, 특히 자신들이 옳다고 생각하는 일에 대해서 상대가 어떻게 평가를 내리고 있는지를 궁금해 한다.

“요거 끝나고 디씨하고 일베의 반응이 궁금해지네요. 함 들어가서 둘러봐야지 ㅋㅋㅋㅋㅋ ”

시민들이 민주주의식이 없음이라는 범주는 비합리적인 이유로 후보자를 지지함, 비민주적인 행태는 중요하지 않게 생각함, 시민들이 독재자의 딸을 지지함, 시민들이 진실한 정보를 믿지 않음, 나만 잘사는 것이 중요함이라는 개념을 통해 도출하였다. 정부이슈와 관련하여 옳은 ‘우리’와는 달리 ‘상대’는 진실을 모르거나, 잘못되어 현재와 같은 안좋은 상태를 맞이하게 되었다는 인식을 가지게 된다. 한국의 지도자 선출을 합리적이지 않은 이유로 지지한다던가, 공공성을 생각하지 않고 민주적인 방식을 고려하지 않은 채 나만 또는 나의 경제상황만 생각한다는 이미지 등을 지속적으로 표출함으로써 ‘적’을 인식한다.

“박근혜 지지자의 생각 박근혜만큼 재산 하나 없고 깨끗한 사람 어디있나. 박 대통령 아래에서 자라서 정치 그대로 잘 할거다. 김정은도 김정일 아래에서 정치 잘 할 것 같다고 말하니 화내시더군요.”

“오늘 박쇼 후 지지율 하락 할 것같죠? 절대 안합니다 오르면 올랐지 하락 절대 안합니다 이런거에 돌아설 대가리 달린 사람이라면 진작에 지도도 안함”

“투표권을 가진 사람들은 많아요 그중에 알고 까고 지지하고 선택하는 유

권자는 생각보다 많지 않다고 생각해요 그게 대한민국 현실인거같아요...”

“‘친일하면 어때, 경제만 살리면 됐지!’, ‘독재하면 어때, 경제만 살리면 됐지!’, ‘범죄자면 어때, 경제만 살리면 되지!’, ‘사기꾼이면 어때, 경제만 살리면 되지’ 말도 안 되는 일인데, 이게 먹힙니다”

VI. 한국민주주의 불신과 행동하는 시민

표 7 한국민주주의 불신

개념	하위범주	범주
비상식적인 권력이 집권하고 있음 상식이 통하는 나라가 되었으면 좋겠음 권력이 지나치게 집중되어 있음 한국의 법이 공정하지 못함 현 정부에서 민주주의가 후퇴했음	한국민주주의에 대한 비판적 평가	한국민주주의 불신
투표부정이 의심됨 투표함에 대한 걱정	한국 선거 제도 불신	

한국민주주의 불신이라는 범주는 한국민주주의에 대한 비판적 평가, 한국민주주의 제도 불신이라는 하위범주를 통해 상정되었다. 한국민주주의에 대한 비판적 평가는 비상식적인 권력이 집권하고 있음, 상식이 통하는 나라가 되었으면 좋겠음, 권력이 지나치게 집중되어 있음, 한국의 법이 공정하지 못함, 현 정부에서 민주주의가 후퇴했음이라는 개념을 통해 도출되었다. 이는 한국민주주의가 부당하고 상식적이지 않은 권력이 지배하고 있다는 인식이 있음을 의미한다.

“검찰, 선관위... 진짜민주주의 국가 맞나?아~~ 진짜 빠치네... 민주주의 국

가 맞아?당장 누가 대통령 되서.. 이 썬끼들 다 쳐 집어 넣었으면 좋겠다. 상식이 통하는 나라가 되었으면 좋겠다. 비상식적인 권력이 집권하고, 비정상적으로 가는 대한민국, 제발 다음 대통령은 이런거 다 제대로 돌려 놓을 사람이 되었으면 좋겠다. 다음 국회의원 선거때도 제대로된 입법 기권으로 역할을 할 수 있는 국회의원들만 당선되었으면 좋겠다.더 나아가,... 사법부 개쓰레기들도 다 정리 했으면 좋겠다. ”

“대한민국 최고다!!! 다이내믹 코리아!!!! 국정원이라는 국가 최고 정보기관에 근무하는 공무원이 상부의 명령을 받고 야권인사의 허위비방글을 인터넷에 퍼트리고 있다는 제보를 받고 수사를 하는데 엄마 아빠 오빠 와서 개판치고 있다! 이 상황에서 뒷집지고 있는 경찰과 선관위 직원들 대체 어떻게 나라가 돌아가는것인가! 인권 보호 맞다. 확증이 나오지 않은 상황에서 무리하게 몰아붙이는건 무리가 있는것이긴 하나 대체 몇 시간이 흐른것인가.. ”

한국의 선거 제도 불신은 투표부정이 의심됨, 투표함에 대한 걱정이라는 개념을 통해 도출되었다. 민주주의 제도의 가장 기본이 되는 선거에 대한 불신이 표출되고 있음을 뜻한다.

“솔직히 이번 대선에서 제일 무서운건 부정선거같네요.. 진짜 새누리가 뭔짓을 할지 어디까지 막장짓거리할지.. 감도 안오는데.. 투표함 바꿔치기에 개표부정같은거 할지도 모름.. ㅎㅎㅎ진짜 옛날처럼 불꺼놓고 삭 얹어버리는거 아닌가유????”

“이런 상태라면.. 부정선거는 일도 아닐듯 경찰, 검찰, 선관위, 여당, 정부... 모두 단합이 잘됨.. 맘만 먹으면 순식간에 아무도 모르게.. ㄷㄷㄷ”

“투표 제대로 하는 것도 중요하지만 투표 끝나고 투표함 관리 및 개표 또

한 정말 중요하겠구나 하는 생각이 듭니다. ”

표 8 행동하는 시민

개념	하위범주	범주
투표하기	시민참여	행동하는 시민
투표를 독려하기		
주위 사람을 설득함		
촛불시위를 상기함	시위하기	
이민가고 싶음	도피	

행동하는 시민 범주는 시민참여와 시위 그리고 도피라는 하위범주로 구성된다. 시민참여는 투표하기, 투표를 독려하기, 주위 사람을 설득함이라는 개념을 통해 상정되었고, 시위 범주는 촛불시위를 상기함이라는 개념에서 도출되었고, 도피 범주는 이민가고 싶음이라는 개념을 통해서 도출되었다.

투표와 관련하여 나타나는 현상은 인터넷 게시판에서 놀라울 정도이다. 전체 데이터에서 투표라는 단어는 35,462번 출현한다. 전체 관측치가 334,068개인데, 산술적으로 한다면 거의 10%이상의 문장에서 등장하는 단어라고 할 수 있다. 투표당일(19일 0-24시)의 게시글은 38,322개에 이른다. 실례로 19일 9시와 12시 사이의 텍스트 네트워크를 보면, 대다수의 텍스트가 투표 또는 투표율에 연결되어 있음을 확인할 수 있다.

Graph for 227 rules

size: (0.001 - 0.012)
color: (0.409 - 729.917)

“내 자식에게 만큼은 독재와 친일의 뿌리가 꿈틀대는 정권을 물려주고 싶지 않아서 투표한다.”

- 109 -

“꼭 투표합니다.30대의 투표율은 사상 최대가 나오지 않을까 혼자 생각중입니다..”

정부와 후보자에 대한 불신은 주위 사람들을 설득하는 행태로 나타난다. 정의롭자 못한 후보자가 높은 지지율을 지속적으로 나타내는 것은 그들의 행태를 시민들이 알지 못하기 때문이라는 생각에 기반한다. 진실을 알게 되면 그들도 변하게 될 것이라는 것이다. 그 대상은 친구나 부모가 주를 이루었다.

“가능해서 마눌이랑 2표 날려 버렸네요....4시간 차타고가서 평일에 신청하기엔 ...그래서 한국에 계신 70대이신 부모님을 설득해서.....(중략) 젊은사람들 생각이 맞겠지..하시면서.. ”

“지난 총선때 서울지역 20대 투표율은 전국 평균 이상인건 모르시죠? 투표율이 제일 높은 60대 이상이 대부분 새누리당 찍는거 아시죠? 님들 부모한테나 제발 새누리 뽑지 말라고 하세요.”

“와... ——:————: 부모님 친구분들이랑 이야기 하다 뚜껑열림 부모님 친구분들이랑 투표이야기 했는데 ㅂㄱㅎ 뽑는데요 이유는 이저 여자가 대통령 할 때가 됐다 여자라는 이유만으로 뽑는 것은 말이 안된다 이가 말고 더 많은데 들을려 하지를 않음.. 난 이럴꺼니가 상관마셈 잘못된 것 이야기해줘도 소용없음.. “

“문재인 부산 서면에서 박근혜지지하는부모님 설득하신분들 ㄷㄷㄷ 저두 노하우좀 알려주세요 ㄷㄷㄷㄷ 교육감 선거는 관시미가 없나봐요 ”

불신에 대한 결과는 참여와 같이 민주주의를 달성하기 위한 형태로만 나

타나지는 않는다. 이른바 비관습적인 참여라 할 수 있는 시위를 연상하거나 현실에 대한 실망으로 인해서, 한국에서 살기 싫다는 인식 또한 커지게 된다.

“있을 수 없는 일이네요... 민주주의 사회에서 일어나면 안되는 일 맞죠?? 정말 아주 썩어 빠진것같습니다..ㅠㅠ 흐규흐규 시위라도 해야합니다..”

“오피녀 행동 진짜면 촛불시위 항쟁 생기까요? 어떻게 될까요”

“진짜 버그되면 이민 심각하게 고려해봐야할 듯...박근혜 토크쇼 보고 나니 더 무서워지네요... 만에 하나라도 저런 인간이 정말 대통령이 된다면 어찌죠? ”

“ㅅㅂ 나도 외국으로 이민가고싶다ㅋㅋㅋ자계에서 전여옥, 이정희에 열광할 일이 생길줄이야.. ㅎㅎ 이정희야 지난 통진당 사건 이후 박근혜와 동급이었는데”

제2절 사건별 코딩

앞선 개방코딩 결과는 하나의 게시물을 하나의 관찰단위로 코딩한 것이다. 이른바 줄단위 코딩을 실시한 것과 유사하다고 할 수 있다. 그러나 이는 잘 정리된 인터뷰 자료라기보다는 기존에는 잘 사용하지 않은 인터넷 커뮤니케이션 과정을 코딩한 것이기 때문에, 오히려 대화분석(conversation analysis)에 가까운 측면이 있다. 대화분석은 기본단위를 두 사람의 질문-답, 요청-수락/거절과 같이 쌍으로 이루어진 대화를 분석단위로 삼는데(Pasthas, 2005), 인터넷 커뮤니케이션은 이와는 또 다른 분석단위를 적용할 필요가 있었다.

초기분석단위로 삼은 날의 대화는 정보에 대해서 집단적으로 정부에 대한 불신을 표출하는데, 정보가 무엇이냐에 따라서 집단적인 태도가 발현된다고 할 수 있었다. 곧 분석의 단위를 집단의 일관된 표출 또는 그 과정으로 이해한다면 사안별 코딩을 따로 할 필요가 있었다. 개인이 표출하는 의사가 모여서 또는 논쟁을 일으키거나, 합의에 이를 때 무엇인가를 형성하고 있었기 때문이다. 공통적으로 표출되는 사안에 대해서 코딩을 하였고, 그 과정 또한 지속적 비교를 통해 코딩하였다. 그 결과는 다음과 같다.

I. 집단적인 정부불신표출

개인들이 정부불신을 표출하는 것은 게시판에서 언제나 가능한 일이나, 특정한 정보나 사안에 대해서는 집단적으로 표출되기도 한다. 특히 분석의 대상이 되었던 날들에는 대체적으로 불신이 집단적으로 표출되었다. 하나의 사례를 보면 다음과 같다.

27일 0시-3시 자료를 처음 접하면, 게시판에 가득찬 비난, 욕설, 은유, 희화화, 무의미해 보이는 축약어 등에 놀란다. 토론과 토의의 긍정적인 측면은 찾아볼 수 없다. 오직 투입되는 정보에 대한 비난과 불신이 게시판에 가득하다. 제목이 그러하고 내용도 별반 다를 바 없다. 제목과 내용이 이어진 하나의 글인 것이 대부분이었고 혼란스러울 정도로 불신이 가득했다.

이 후 다른 자료들을 살펴보았다. 첫 번째 데이터인 면접토론회, 그리고 1차토론회, 2차토론회는 동일한 정보투입주체(공중파 TV)를 가져 유사한 비교대상이 되었고, 이후 국정원 선거조작 이슈는 인터넷 뉴스와 TV를 통한 정보가 전달되었기 때문에 상이한 주제의 비교대상이 될 수 있었다. 표면적으로 드러난 불신의 대상을 발견할 수 있었는데 첫째, 집권여당의 대통령 후보자, 둘째 집권여당, 셋째, 국정원이었다. 이 대상들은 정보가 인터넷 커뮤니티에 투입되자 바로 불신이 드러났다.

집단적 정부불신표출은 수집한 텍스트의 대부분을 차지하기 때문에 일부만을 제시한다. 27일 0시 0분 45초부터 0시 1분 04초(약 20초 동안)에 게

표 9 불신이 나타난 27일 0시의 게시글

- 증세안하고 복지국가 뭘 소리죠.. 아 정말 말 답답하게 한다 어흐
- ㅋㅋ한약속이 없으니 ㅋㅋ ㅋㅋㅋㅋ지킬약속도없는거/-ㅋ

제시한 30초 정도의 글에도 다양한 형태의 표현방식이 드러난다. 첫째 비난, 후보자 한마디 한마디에 반박아닌 비난을 달고 있다. 둘째 비유, 후보자의 말을 ‘동문서답’에 비추어 행태를 설명한다. 셋째, 욕설. 넷째 희화화, 후보자가 가지고 있던 수첩, 공주라는 이미지를 토론 내용에 빗대어 추상공주라는 표현으로 희화화하고 있다. 이와 같은 태도들은 토론회 내내 지속되며 다양한 표현방식과 축약어 그리고 음성어 표현도 지속적으로 드러난다.

그렇다면 이렇게 집단적으로 정부불신표출을 무엇을 위함일까? 정부불신이 집단적으로 표출되는 이유는 서로를 공감하기 위해서이다. 네티즌들은 자신을 표출함으로써 사람들과의 관계를 인식하고 같은 의견을 확인함으로써 동질감을 확인할 수 있다는 것이다.

사람들은 대화를 나눔으로써 서로를 이해하고, 즐거워하고, 공동체를 희미하게나마 자각하게 된다. 이와 관련하여, 심보선(2014)은 인터넷 커뮤니티 형성의 이유에 대해서 짐멜과 뒤르켐의 주장을 받아들여 논의를 전개한다. 짐멜은 결사의 동기를 이성적인 목적 추구보다는 사람과 사람의 관계 속에 느껴지는 감정이 중요함을 역설하고 있고, 뒤르켐 또한 공동체를 통해 사람들과 관계함으로써 “공동적으로 진화하며 공동체를 표현”하게 된다는 것이다. 한편 네티즌들이 이와 같은 공감의 과정에서 비유, 희화화를 통해 즐거워하는 것은 이들의 문화이다. 정부불신이 집단적으로 표출되는 사안에는 수많은 비유와 희화화를 양산한다.

표 10 집단의 정부불신표출

개념	하위범주	범주
집단이 정부불신을 감정적으로 표출함 집단이 정부불신을 이성적으로 표출함	집단의 정부불신표출	정부불신을 공감하기

정부불신을 공감하기라는 범주는 집단의 정부불신표출이라는 하위범주에서 도출된다. 집단의 정부불신표출은 개인의 정부불신을 감정적으로 또는 이성적으로 표출함이라는 개념을 통해 도출된다. 개념으로 제시한 것은 개인수준에서의 정부불신표출 범주들이다. 곧 네티즌들이 정부불신을 집단적으로 표출하면 자연스레 공감하게 됨을 의미한다.

II. 정부불신의 내러티브 형성과 강화

정부불신을 표출함과 동시에 자연스럽게 커뮤니티에 유입되는 정보를 통해 내러티브를 형성하고, 기존의 내러티브를 강화하는 과정이 발생한다. 정부불신 내러티브를 형성하고 강화하는 과정은 사안별로 비교함으로써 공통점을 발견할 수 있는데, 구체적인 사례를 들면 다음과 같다.

1. 정부불신 내러티브 형성과 강화

1) 27일 면접토론회

불신이 형성되는 현상은 11월 27일 면접토론회 자료가 좋은 예가 된다. 26일 밤부터 27일 0시 넘어까지 방송 3사를 통해 단독 TV토론 ‘국민면접 박근혜’가 생중계되었다. 4명의 면접위원단에게 면접을 보는 ‘국민면접’ 형식으로 진행되었고, 송지현 아나운서 사회를 보았다. 신문지상에는 가계부채, 북한, 사교육 등 정책문제(중앙⁵⁶), 조선⁵⁷)와 대본 유출(한겨레⁵⁸, 경향⁵⁹)에 대한 논란이 주가 되었다.

56) <http://media.daum.net/election2012/news/journal/newsview?newsid=20121127013705788>

57) <http://media.daum.net/election2012/news/journal/newsview?newsid=20121127011304687>

58) <http://media.daum.net/election2012/news/journal/newsview?newsid=20121127002008375>

TV를 통해서 유입된 정보에 대한 불신이 드러난 것들을 유형화하여 정리하면 대본유출, 후보자의 언변, 공약, 지적능력, 사회자의 행태, 해명시간 등의 6가지이다. 이는 유기적으로 서로 간 관계를 가지며, 결국 정치인 불신과 토론회에 대한 불신을 강화시키게 된다.

방송에 앞서 인터넷 커뮤니티와 SNS에는 방송대본과 큐시트가 유출되었다는 정보가 큐시트로 추측할 수 있는 사진과 함께 퍼졌다. 이에 대해서 네티즌들은 혼자 토론하는 토론회, 대본 있는 토론회를 ‘짜고 치는 고스톱’에 비유하여 비난하였다. 토론회가 시작되면서 네티즌들은 관심은 과연 유출된 큐시트대로 진행할 것인지에 집중되었다. 혹자는 방송에 대본이 없을 수는 없다는 것을 강조했지만, 대부분의 사람들은 대본대로 진행되는지에 관심을 맞추었다. 초반에는 대본이 진짜인가에 대한 의심을 품었지만, 유출된 대본과 비슷한 부분이 나오자 대본이 있었음을 확신하였다.

“저.. 사진 두장도... 대본 유출된거 그대로군요. 수산시장.. 악수거부 ”

“mbn xxx 토론이랑 대본 비교해보니 웃기네요 ㅋㅋㅋㅋㅋㅋ 대본이랑 비교해보니 척척 맞아들어가네요 ㄷㄷㄷ 진짜 000-xxx 토론 기대된단 ㄷㄷㄷ 지지율 반전 기대됩니다.”

대본유출된 상태에서 단독으로 진행하는 후보자가 단어를 잘못 언급하거나, 말이 유창하지 않다는 것이 비난의 대상이 되었다. 준비가 부족했음을 탓하는 것일 수 있으나, 준비부족보다는 보고 읽기만 한다는 것, 설명을 제대로 해내지 못하는 것 등 태도에 초점이 맞추어져 있었다. 특히 대본유출이라는 사전 상황이 작용하여 더욱 크게 비난의 대상이 되었다. 언변과 토론회에서의 대처방식은 역량을 판단하는 기준이 될 수 있음을 뜻한다.

59) <http://media.daum.net/election2012/news/journal/newsview?newsid=20121127004807573>

“박그네쇼 대본을 줘도 줘도 저리 못하남
쳐주네 ”

사회자가 설드 열심히

“다음 대선 나가려는데 대본짜주실 자게이 찾습니다 그네보단 잘읽을
자신있습니다. 지지율 40프로돌파할듯합니다”

후보자의 공약은 세수 27조 확보, 증세 없는 복지 국가, 반값등록금 실현, 비정규직의 정규직화 등이었다. 네티즌들은 위 정책들을 정상적으로 실현하기 위한 ‘재원 확보 방안’을 이야기하기를 기대했으나, 후보자는 직접적인 대안이 아닌 수사를 통해 설명했다. 이는 선심성 공약이라는 비난이 들끓었다. 이때 자주 사용했던 단어가 ‘잘’, ‘창조적으로’, ‘진정성’있게 등이었고 이는 네티즌들에게 희화화의 대상이 되었다. 27조 세이브라는 말을 희화화 하여 ‘MLB의 세이브왕’으로 부르거나, 공약을 ‘판타지’로 표현하였다. 언변에서 시작한 불신이 공약을 설명해낼 역량이 부족한 것 아니냐는 의심으로 표출되기 시작하였다. 공약에 대한 불신도 가중되었다. 지식과 업무수행능력에 까지 의심과 비난을 받는다. 이런 태도는 대통령을 수행하기에 부족한 역량이라는 인식으로까지 이어진다.

“공약의 진정성이 있냐? ->증세하지 않고 아이디어와 창조적은 정책으로 재원 마련하겠다. 그러니까.. 그 아이디어와 창조적인 정책이 뭐냐고 묻잖아..지금... 아오 답답해..”

“엥? 아랫돌 빼서 윗돌 메우려나요? 27조를 어케 save한다는거죠? 구체적인 설명없이 무조건 1년에 27조를 save한다는데 어디서 저 돈이 나올까요?”

한편 후보자가 말이 막히거나 곤란한 질문이 나오면 사회자는 상황에 따라 시간을 더 주거나 또는 빠르게 진행하곤 했는데, 이런 태도가 네티즌들

에 비난의 대상이 되었다. 이런 행동을 사전에 후보자와 짜고 도와주는 것으로 해석하여 사회자를 “호위무사”, “사회자 버프”, “사회자 쉴드” 등으로 희화화하고 풍자하였다. 토론회 중간에 사회자가 “형평성”이라는 단어를 언급하는데, 이때 네티즌들은 심한 욕설과 비난을 서슴지 않았다. 사회자가 불공정하다는 판단은 정당과 정치인이 사회자를 매수했기 때문이라는 결론에 이르게 된다. 이는 희화화를 통해 정확하게 드러난다. ‘장관’, ‘차기 방통위원장’, ‘KBS 사장’이라는 말들은 사회자가 정치인과 야합하여 자리를 보전받고 후보자를 도와준다고 생각하는 것이다. 사회자의 태도에 대한 비난은 집권여당과 여당대표에 대한 인식을 보여주는 매우 대표적인 사례이다.

“사회자(송지현) 관련 실시간 트위 웃겨요 함 보세요.. 사회자가 취직하려 나온거다... 차기 방통위원장이다... 등등... ㅋ”

“송지현은 사회자가 아니라 대변인이네요... 뭘 사회자가 쉴드를 치고 대답을 하고.... 난장판이네요 ㅋㅋㅋ”

대본유출과 관련한 비난, 언변과 역량에 대한 불신, 사회자의 태도 등의 불신이 가득한 가운데 토론회에 해명시간 코너는 후보자에 대한 비난을 더욱 거세게 만들었다. 해명시간 코너를 통해서 시민들은 토론회가 아닌 홍보회가 아니냐, 공중파에서 직접적인 홍보시간을 주는 것이 과연 합당한 것인가에 대한 비난을 쏟아 놓았다. 애초에 대통령 후보자 토론회가 단독으로 이루어진다는 사실에 대해서 불만을 품고 있던 네티즌들이었다. 물론 원활한 방송진행을 위해 큰 맥락에서 대본이 주어지는 것은 결코 이상한 일이 아님에도, 그리고 그것에 대해서 인지하고 있음에도 비난하였다는 것은 비난을 해야하는 맥락적인 이유가 있음을 뜻하는 것이다.

“이게 토론입니까? 스브.....대- 토론인가여 토크쇼인가여? ㅋ 머

역궤 대한민국 수준이 떨어뜨리네...”

“방송에는 토론에서 정책적 측면에 대해 이야기한건 안나가고 자기 삶의 이야기만 내보낼거 아님 쓸데없는 얘기좀 안하셨으면 사회자분”

결국 토론회가 끝났을 때, 크게 두 가지의 불신이 형성되었음을 알 수 있다. 첫째 정부정책으로 시행한 ‘토론회가 불공정했다’는 내러티브가 형성되었다. 일단 대통령 후보자 토론회는 면접토론회 형식으로 열린 사례가 없었다. 다른 후보자들도 면접토론회 방식을 취한 적이 없다. 이는 형평성 문제임을 인식하였다고 생각할 수 있었다. 더불어 사회자가 중립성을 잃은 모습으로 비추어진 것, 해명시간이 존재한 것 등이 형평성에 어긋나고 공정하지 못한 것으로 생각했다. 토론회를 ‘힐링캠프’, ‘토크쇼’ 등으로 비유하였는데, 힐링캠프는 TV프로그램으로 주로 오해나 소문에 시달렸던 연예인들의 고충을 이해해주고 해명해주는 프로그램이었고, ‘토크쇼’라는 비유는 대통령 토론회의 격에 맞지 않은 토론회임을 비꼬는 말이었다. 면접토론회는 ‘형평성’에 어긋난 토론회였고, 대통령의 역량을 검증하는 자리가 아니기 때문에 비난하였던 것으로 해석할 수 있다. 또한 사회자가 지속적으로 특정 후보자를 옹호했다는 내러티브는 토론회 내러티브에 연관되어서, 사회자의 중립성은 토론회에서 가장 중요한 변수 중 하나가 되는 것이다. 대본유출 내러티브와 사회자 내러티브는 토론회 내러티브를 떠올리게 하고 이는 다시 네티즌들에게 정부불신성을 상기시키는 커다란 내러티브이자 해석의 틀을 제공하게 되었다고 할 수 있다.

둘째 토론회를 통해 대본유출->언변->공약으로 이어지는 과정 속에서 후보자가 ‘언변이 떨어지고, 문제해결능력과 업무수행능력이 부족한 사람’이라는 내러티브가 형성되었다. 일전에도 후보자는 네티즌들에게 불신과 비난의 대상이었으나, 토론회를 통해서 새롭게 불신 내러티브가 형성되어 기존 후보자가 가지고 있던 내러티브에 하나의 새로운 내러티브가 추가되었음을 의미한다.

2) 국정원 여론조작 이슈

정부불신 내려티브가 형성되고 강화되고 있음을 알 수 있는 또 다른 사례는 국정원 여론조작 이슈와 관련된 사례이다. 국정원 여론조작 의심은 토론회와는 다르게 다양한 이슈가 제기되지 않는다. 다만 인터넷으로 생생하게 전달되는 화면과 사건장소에 있는 기자의 트위터를 통해서 전달되는 정보의 평가과정으로서 이루어져 있다.

국정원 여론조작 이슈(이하 국정원 사건)는 면접토론회에서 발견되는 유사한 불신 현상을 발견할 수 있다. 대상이 국정원이라는 정부기관이고, 정보가 투입되는 매체도 공중파가 아닌 인터넷 방송국이라는 점에서 토론회와는 차이가 있다.

12월 11일 밤에는 국정원 직원에 의한 인터넷 여론조작 의혹이 커뮤니티를 떠들썩하게 했다. 민주당은 국정원이 여론조작의 정보를 입수하여, 국정원 여직원이 기거하는 역삼동 오피스텔에 기습 방문하였다. 경찰, 선관위 등 다양한 주체들과 함께 여론조작여부를 밝히기 위해 노력했지만 여직원은 문을 잠그고 이들과 대치하였다. 이런 상황은 인터넷 방송, 유튜브와 유튜브를 통해 실황으로 방송되었고, 네티즌들은 그 과정을 지켜보며 커뮤니티케이션을 계속하였다. 이 후 13일에 주요 언론들이 이 사건을 일제히 보도하였고 보수언론⁶⁰⁾과 진보언론⁶¹⁾은 서로 다른 견해를 피력하였다.

국정원 이슈에서 드러난 불신 형성도 면접토론회의 경우와 유사한데, 공론을 통해 추가되는 대상의 특성이 드러나기 보다는 새로운 사례가 추가되어 기존 인식이 강화되는 현상이 더욱 도드라지게 나타난다.

국정원 관련 게시물은 19시 47분 노컷뉴스 링크로 시작한다. 18시부터

60) <http://media.daum.net/election2012/news/journal/newsview?newsid=20121213032605290>

61) <http://media.daum.net/election2012/news/journal/newsview?newsid=20121213084100336>

19시 47분까지 ‘국정원’을 키워드로 한 글은 단지 한 개만 있었으나, 이후 폭발적으로 빠르게 증가하기 시작한다. 초반에는 정보가 사실인지를 확인하려는 조심스런 태도가 보이는 사람도 있었지만, 수분 후에는 이미 국정원 개입했다는 것은 기정사실화 되어 있었다. 다음 표는 국정원 사건과 관련한 전반부(19시 47분부터 21시까지) 내용을 발췌한 것이다.

표 11 국정원 여론조작 이슈에 관한 게시물

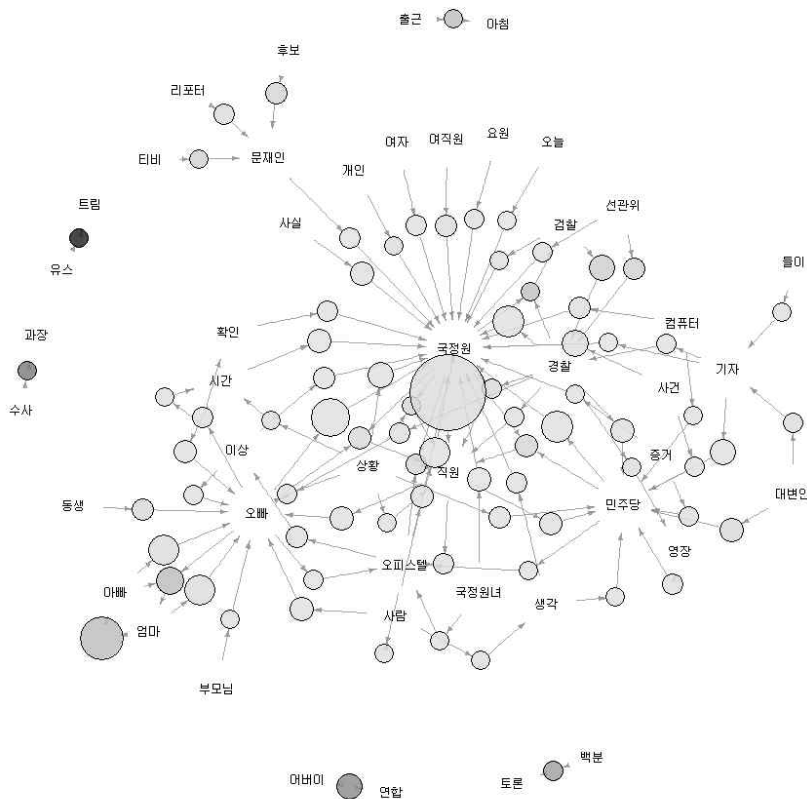
- 선관위도 모자라 국정원까지나 ?
- 국정원 댓글 조작이 사실이라해도 일단 대선 전까지 모르쇠 할 듯
- 나도 댓글 알바 잘할자신 있음 국정원서 일하고 싶네유
- 말두안됨!! 국가기관인 국정원이 여론조작 같은 빨갱이 짓을 할리 없음 저는 믿을수 없네요.
- 국정원 기다려 봅시다. 어떤 꼼수를 부릴지 예측불허인 녀들 아닙니까.
- 민간인 사찰을 보고도...국정원이 댓글 알바했다는 소식에 떨리네요. 무서워서 떨리는게 아니라
- 설마 국정원이 그럴리가? 이런 생각이 계속 드네요.
- 국정원 직원도 참 ㅋㅋㅋ 어렵게 국정원 들어가서 하는게.. —_— 키보드 워리어였다니..
- 결국 일베충이 국정원 정직원이었던건가유??? 국정원 정직원 일베충 있을듯..
- 국정원 선거개입했으면 그냥 자결해라 어휴 매국노 ㅅㄱ들
- 친북세력으로 부터 나라지키라고 있는 국정원인데...이럴수가.

초반에는 정보에 대해서 바로 불신하는 태도를 보이는 사람과 몇몇의 사람들은 신중한 태도를 보인다. 하지만 수분 후 바로 국정원 사태를 설명해 줄 수 있는 은유를 확인할 수 있는데, ‘키보드 워리어’, ‘댓글 알바’ 등이 그것이다.

본디 ‘키보드 워리어’는 인터넷에서 루머나 특정인의 사생활 등을 무차별 유포하는 네티즌을 의미한다(이종수, 2009). 하지만 국정원 선거개입 사건이라는 맥락과 연결시키면 그 은유는, 국정원 직원이 미확인 루머를 유포하여 선거법을 어기고 있다는 ‘불신’을 상징하는 단어가 되는 것이다.

먼저 사실확인을 하려는 신중한 태도를 보이는 사람도 있었지만, ‘불확실한 상황’에서 네티즌들은 이미 사건에 대한 정보를 ‘국정원이 선거개입했다’로 해석(interpretation)했고, 비꼼과 욕설 그리고 은유를 통해 사이트를 이용하는 집단이 사건을 비판적으로 바라보고 있음을 인지함과 동시에 자신의 입장이 옳았음을 확인하였다. 이런 과정이 불과 한두시간 만에 이루어졌다. 그리고는 전형적인 ‘국정원의 행태에 대한 비난’이 게시판에 오고가고 있었다. 이미 그렇게 믿고 있음에도 불구하고, 국정원의 선거개입은 민주주의 국가에서는 믿을 수 없는 일이기 때문에 이 사건의 확실한 또한 정황적인 증거 여부를 궁금해했다. 네티즌들은 이후 새벽 3시까지 계속 커뮤니케이션을 한다.

그림 15 12일 0시-3시의 언어네트워크



위 그림은 12일 0시부터 3시 사이에 등장하는 언어 네트워크이다. 중앙에 국정원이 위치해 있으며, 좌측으로 ‘오빠’가 다양한 텍스트로 연결되어 있고 하단에는 ‘증거’, ‘영장’, ‘민주당’ 등의 이슈가 연결되어 있음을 확인할 수 있는데, 이 다양하게 연결된 네트워크를 설명할 수 있는 두 개의 요점이 ‘오빠’라는 행위자와 네티즌의 걱정인 ‘증거인멸’이다.

국정원 직원이 문을 걸어 잠그고, 민주당·경찰·선관위 등은 내부로 들어가지 못한 채 오피스텔 문 밖에서 머문다. 이 광경이 실시간 인터넷 티비로 전달되면서 네티즌들에게 바로 이슈화 된 것은 국정원 직원이 ‘증거인멸’을 위해 조취를 취하고 있을 것이라는 의견이었다. 여론조작 증거를 확보해야만 한다는 의견이 힘을 얻었다. 특히 자료를 저장하는 디바이스인 하드디스크에는 핵심적인 자료들이 담겨있을 것이 분명했기 때문에 이의 확보가 관건이라는 의견이었다. 과연 국정원 직원이 ‘증거인멸’을 할 수 있는가?에 대한 의견이 오고갔다. 이중에서는 컴퓨터의 전문가들도 있기 때문에, 반드시 복구할 수 있다는 의견이 대다수였다. 단지 하드디스크를 물리적으로 부수는 것과 강한 전자적으로 마그네틱의 정보를 없애는 방법만이 증거를 인멸할 수 있지만 쉽사리 할 수 있는 것은 아니라는 의견이 대다수였다. 또한 각각 인터넷 선은 IP주소가 부여되어 있기 때문에 추적할 수 있지만, 특정 방법을 이용하면 추적이 힘들 것이라는 예측도 있었다. 대다수가 빨리 국정원 직원을 잡아 증거를 밝히고 싶어하는 분위기로 흘러갔다.

증거인멸에 대한 토론이 계속되는 중 오피스텔 안 여성이 국정원 출신임이 알려졌다며, 그 여성은 경찰을 통해 친오빠가 오면 문을 열고 컴퓨터를 보여주겠다고 했음이 커뮤니티에 알려졌다.

‘친오빠’가 온다는 정보는 불신을 형성하기 좋은 주제였다. 국정원 직원이 갇혀있는 상황에서 오빠가 올 이유는 없었다. 온다면 국정원 직원이 ‘증거인멸’을 하러 올 이유 밖에 없다는 것이다. 지금까지 논의하였던 사안과 정확하게 맞아떨어지는 것이었기 때문에, ‘오빠’에 대한 불신은 네티즌들에게는 당연하였다.

오빠가 오는 동안, 네티즌들은 증거인멸에 대한 토론과 더불어 ‘신원확인’ 절차가 필요하다는 대화를 나눈다. ‘오빠’가 어떤 일을 할지 모르기 때문에 신원을 확인하는게 당연하다는 의견이었다. 수십분 후 오빠가 도착하였고 신원확인을 위해서 동생생일을 물었는데, 오빠는 동생생일을 모른다 하였다. 더불어 기자가 나서서 부모님 성함을 물었더니 욕을 하고 나가버렸다가 십수분후 다시 왔고, 오빠가 동일 호적에 올라있지 않으며, 신원은 야간이라 확인이 불가하여 부모님 이름으로 신원확인을 했다는 것이었다. 이후로도 오빠는 문을 열지않고 시간을 지체한다.

“친 오빠임이 현장에서 확인이 가능할까요?오빠가 오빠일까요? 제가 너무 앞서 나간 것일까요?”

“차라리 변호사를 부르면 말이 되어도, 일반인인 친오빠를 부르다니 ㅋ친오빠는 웬이크고 순식간에 해치울 가능성은 없나요? 바꿔치기나. 아니면 친오빠 오는시간을 가지고 국정원녀가 안에서 조작할 시간을 벌거나.”

“오빠라는 사람 신원확인은 된겁니까? 뭘 보고 친오빠인줄 알죠?컴터 하드 다 뺐겠을 듯.”

이와 같은 과정 속에서 커뮤니티에서는 오빠가 아닌 국정원 직원으로 거의 확신하게 되었고, 오빠가 아닌 시간을 끌기위한 작전이라는 의견이 팽배해졌다. 이 와중에 다시 여직원의 부모가 등장하게 되고 결국 문을 열게 되지만 컴퓨터를 확인할 수는 없었다. 여직원 측에서는 영장을 요구하였고, 영장이 없으면 컴퓨터를 내줄 수 없으며 컴퓨터를 보여주겠다는 것도 외관만을 보여주겠다고 말했을 뿐, 내용물을 확인하게 해줄 수 없다는 의사를 전달했다는 것이었다.

네티즌들의 공론과정을 재확인하면 증거인멸->신원확인으로 이어졌는데, 오빠는 신원을 확인할 수 있는 증거가 없었다. 오빠가 국정원 직원일 개연

성을 충분히 준 것이었다. 이것은 국정원이 여론조작을 한 것이 분명하다는 공론이 구축되는 중요한 계기가 된다. 또한 네티즌들은 그의 행동이 시간을 지체하기 위한 것임을 지속적으로 게시하였다. 사실 아무런 문제가 없다면, 설사 국정원 직원이라도 경찰을 믿지 못하는 것은 ‘잘못’이 있거나, ‘지시’가 없다면 이해할 수 없는 일이었다. 시간을 끌고 있다는 사실 자체가 외부에서의 증거인멸 시도가 이루어졌다는 것으로 받아들여졌다.

국정원 사건에서는 정보가 전달되는 순간부터 여론조작을 했을 것이라는 의견이 팽배했다. 이는 집단적으로 정부불신을 표출하고 공감하는 과정이었다. 국정원은 여론조작 내러티브가 형성되었다. 국정원은 기존에 가지고 있던 기존의 ‘억압’과 ‘통제’라는 수많은 내러티브가 존재한다. 주로 ‘고문’, ‘남산’과 ‘안기부’로 상징되는데 이런 기존의 인식에 ‘여론조작사건’이 추가 되어 더욱 강화된 국정원 내러티브를 생성하게 된 것이다. 이를 공감하고 공유한 네티즌들은 ‘국정원 오빠’라는 단문에서도 국정원 사건의 스토리를 떠올리게 되며, 유사한 사례가 발생하면 이 내러티브를 다시금 상기하게 될 것이다.

2. 정부불신 내러티브 형성 및 강화와 관련한 코딩결과

표 12 정부불신 내러티브의 형성과 강화

예시	하위범주	범주
정치인 언변이 뛰어나지 못함	불신대상에 대한 불신 내러티브 형성	정부불신 내러티브 의 형성과 강화
국정원이 선거에 개입했음.		
정치인 불신 내러티브가 추가됨	불신대상에 대한 불신 내러티브 강화	
국정원의 억압, 통제이미지가 강화됨		

인터넷 커뮤니케이션 과정 속에서 나타나는 정부불신 내러티브 형성과 강화라는 범주는 불신대상에 대한 불신 내러티브 형성과 불신 내러티브 강화라는 하위범주로 상정하였다. 공론과정을 통해서 이미 표출된 다양한 정

부불신성과 불신 내러티브들과 새롭게 커뮤니티로 입수된 정보들이 함께 평가되고 표출되면서 정부불신 내러티브를 형성하고 강화한다고 할 수 있겠다.

제5장 논의

제1절 범주의 통합 : 정부불신형성과정

I. 범주의 통합과정

1. 정부불신공론 형성 과정

1) 정부불신성 인식과 정부불신표출

표 13 정부불신성 인식과 정부불신표출

하위범주	상위범주	범주
불신대상에 대한 정보를 비판적으로 해석·평가하고 비난함	정부불신을 감정적으로 표출함	정부불신표출
불신대상에 대한 이야기(내러티브)를 표출함	정부불신을 이성적으로 표출함	
공약이 모호함	정당(공약)에 대한 불신성	정부불신성 인식
공약이 실현가능성이 없음		
공약이 포퓰리즘임		
공약을 믿을 수 없음		
정치인의 역량이 부족함	정치인에 대한 불신성	
정치인 지식수준이 낮음		
정치인의 늘변		
정치인의 사상이 부적합함		
정치인의 행실		
정치인의 권위적 태도		
정치인의 혈통		
정부가 정치에 종속됨	공공부문에 대한 불신성	
정부기관이 유착하고 있음		
정부가 시민을 통제함		

정부가 불공정하게 운영됨		
정부가 선거에 개입함		
정부의 정책집행 역량이 부족함		
정부의 정책집행이 불공정함		
정부가 사적이익에 봉직함		

정부불신은 정부불신성을 인식할 때 표출된다. 도출된 범주들 중에서 가장 명백한 관계라 할 수 있다. 이와 같은 관계에 대해서 Glaser(1978)는 가장 기본되는 것이며 종속변수-독립변수의 관계와 유사하다고 설명하고 있다.

정당(공약)에 대한 불신성, 정치인에 대한 불신성, 정부에 대한 불신성을 네티즌들이 인식하면 정부불신은 감정적, 이성적으로 표출하거나 불신대상에 대해서 현 정보를 비판적으로 평가하거나, 불신의 내용을 정리하는 등 다양한 불신이 표출되는 것이다. 예를 들어 네티즌들이 정부가 정책집행역량이 부족하다는 정보를 입수하여 이를 인식하게 되면 게시판에 자신이 인지하였던 정보, 정책집행역량에 대한 비판적 평가를 표출하는데 이는 비난, 욕설 등과 같은 감정적인 방법으로 표출을 하거나, 자신이 경험하였거나 알고 있었던 다양한 사건의 내러티브를 통해 불신성을 설명한다는 것이다.

표 14 정부불신의 공감하기 범주

하위범주	범주
집단의 정부불신표출	정부불신을 공감하기

개인이 정부불신성을 인식하고 정부불신을 표출하는 것은 개인단위로 보면 단발적이지만, 특정 이슈는 집단적인 형태의 정부불신의 표출이 나타난다. 공감의 과정은 단발적인 과정이 아니라 마치 눈덩이가 굴러가듯 사람들이 참여하고, 불신을 표출하고, 그 불신을 인식한 사람들이 다시 불신을 표출하는 순환적인 과정이다. 공론에 참여하는 사람들이 증가하면서 표출되는 게시물은 기하급수적으로 증가하면서 집단적인 불신표출현상이 나타난다.

게시판 사람들의 상당수가 서로 같은 의견을 표출하는 것은 서로를 이해하고 공감하고 있는 것으로 이해할 수 있을 것이다.

2) 역사 내러티브와 기득권 내러티브

표 15 역사 내러티브와 기득권 내러티브

하위범주	상위범주	범주
독재권력은 시민을 억압하고 통제함	독재 내러티브	역사 내러티브
독재권력은 정당성이 없음		
독재권력은 친일세력과 결탁함		
독재자의 행실		
친일파는 건국유공자가 되었음	친일 내러티브	
친일파는 공공이익이 아닌 사적이익으로만 움직임		
언론의 시민을 통제함	언론 내러티브	기득권 내러티브
언론과 권력이 유착함		
언론이 친일의 뿌리를 가지고 있음	재벌 내러티브	
재벌은 부정한 방법으로 성장함		
재벌과 권력이 유착함		
재벌은 공공이익을 무시하고 사적이익만 추구함		
일부 재벌은 잔존한 독재세력이고 친일파 자손임		
정부가 공공적인 것을 희생해 기득권의 이익을 옹호함		
일부 정치인·정당 근간은 독재세력과 친일파임	정치 내러티브	
정치가 기득권과 유착함		

정부불신성을 인식할 때, 기득권 내러티브와 역사 내러티브가 인터넷 커뮤니티의 공유된 경험(shared experience) 또는 인식 틀이라 할 수 있다. 커뮤니티에 유입되는 정보에 관한 해석의 틀을 제공한다는 것이다.

해석의 틀(schemata of interpretation)은 사람들이 공유하고 있는 일종의 신념체계이며 개인들이 자신들의 삶의 공간과 세계에서 일어나는 일

들을 자각하게 해주는데(Goffman 1974), 이에 영감을 받은 Snow와 그의 동료들은 집합행동의 틀(collective action frame)로 확장하여 집합행동을 하게하는 믿음과 의미체계로 정의하였다(Benford&Snow, 2000). 인터넷 커뮤니티에서는 사람들이 공유하고 있는 해석의 틀이 존재하고 있으며, 이는 일정한 구조를 가진 내러티브이다. 대상이나 사건에 대한 다양한 내러티브는 공론장 속에 공유된 이야기로 남아 있음을 의미하며, 이는 인터넷이라는 네트워크가 가지고 있는 일종의 문화이자 규범으로 해석할 수 있을 것이다.

정부불신을 표출한다는 것은 ‘행동’차원이며 이미 정보를 일종의 해석틀로 해석을 했음을 의미한다. 불신성을 인식하는 과정에서 해석 틀이 작용하였으며 분석자료⁶²⁾를 통해서도 확인할 수 있다.

실례를 들어보면 다음과 같다. 같은 행동을 하거나 속성을 가진 대상이라도 이미 형성되어 있는 대상의 신뢰수준과 신뢰여부에 따라 네티즌들의 의견표출형태가 다르다. 자료를 통해서는 정치인 불신과 관련하여 그 현상을 쉽게 관찰할 수 있다. 특히 1차 대선토론회에서 지속적으로 나타난다. 네티즌들은 박근혜 후보는 불신하고 불신태도를 표출하고, 이정희 후보는 불신하지만 호의적인 태도를 표출하고 문재인 후보는 신뢰하고 있었다.

각 후보자 셋의 ‘언변’에 대해서 표출하는 방법을 비교하면 신뢰대상과 불신대상에 대한 차이가 명확하게 드러난다. 박후보는 작은 말실수에도 비난, 욕설, 희화화 등이 나타났다. ‘버퍼링’이라는 희화화는 박후보 언변을 한마디로 표현해주는 말이다.

“혼자 발표회도 못하네...답이없다... 야.. ”

“질문 나오면 꼭 나오면 단어 어떻게 이렇게. 어떻게:: 이렇게. 밖에안 들림..... ”

62) 언론, 재벌, 독재, 친일 등과 관련하여 집단적으로 설정한 초기의 분석자료는 범주와 속성을 충분히 발견하기 어려웠다. 또한 역사 내러티브와 기독교 내러티브가 해석의 틀로 작용한다면 그의 속성이 언어네트워크나 위드클라우드에도 드러나야한다고 판단하여 이들을 키워드로 위드클라우드와 언어네트워크 분석을 실시하였다. 앞서 살펴본 결과 상당히 일관적인 형태로 그 의식이 드러나고 있었다. 제4장 참조.

“과거로 회귀하고????????? 과거로 회귀 하는말은 아는데 과거로 회귀 한다는 말은 참듣네여”

문후보도 언변이 뛰어나지 않다는 인식이 있었었다. 같은 언변에 관한 평가태도이지만, 비난보다는 조심스럽게 의견을 개진하고 있었다. 글이지만 어조에서 느껴지는 태도는 조심스러우면서도 부드러웠다.

“발음이 사랑늑 빼고 거즈물고 말하는거 같음.. 목소리의 기본 주파수가 너무 굵고 호소력이 좀 떨어지는게 아쉽네요”

“문재인 후보 “ㄴ” “ㄹ” 발음 제대로 안되는 듯.. ㄹ 사실 저도 “ㄴ” 발음이 안되서 그런데... ㅎㅎㅎ ”

한편 이후보의 경우는 언변이 매우 뛰어나다는 지속적인 평가가 있었다. 전국수석, 변호사 출신이라는 그녀의 경력은 이를 뒷받침하는 근거로 제시된다. 그럼에도 불구하고, 언변은 뛰어나지만 신뢰할 수 없는 사람으로 묘사된다. 이런 태도는 네티즌들의 어조에서도 분명하게 나타난다.

“확실히 말 잘하네요. 톤도 좋고... 아깝다.... 정신만 빼꾸네.. ”

“말빨로는 세명중 단연 톱인거같은데... ”

정치인 언변과 관련하여 다르게 해석되는 까닭은 후보자를 평가하고 인식하는 기존의 내러티브가 존재하고 있음을 명백하게 보여주는 사례라 할 수 있다.⁶³⁾ 뿐만 아니라 역사적인 인식까지 드러나고 있는데, 시간의 순서

63) 박근혜 후보는 독재 내러티브를 가지고 있을 뿐만 아니라 현 여당후보로서 기득권 내러티브로 해석될 수 있는 대상이 되며, 이정희 후보는 불신대상에 대한 불신을 표출함에 있어서 과거의 내러티브를 가지고 있지만 그 강도가 상대적으로 적고, 문재인 후보는 신

대로 나열하면 역사 내려티브가 기득권 내려티브에 영향을 미치고 있음이 명백하게 드러난다.

한국인이면 누구나 가지고 있는 친일과 독재에 대한 반감이 기득권 내려티브 범주 안에 포괄되어 있다. 친일과 독재세력이 현 기득권-재벌, 언론, 정치-와 높은 관련성을 가지고 있었으며, 정부는 기득권의 이익을 대변한다는 내려티브를 가지고 있었다. 기득권은 서로 유착하고 있는데 이 또한 친일과 독재세력이 다양한 분야에 권력을 장악하고 있기 때문이며 뿌리가 같기 때문에 서로 유착하고 있다는 것이다. 또한 과거 친일파와 독재세력의 특성을 모두 가지고 있어서 시민을 억압하고 통제하려 한다거나, 자신들의 사적이익만을 추구한다는 인식을 가지고 있었다.

2. 정부불신 공론형성의 결과

1) 정부불신 내려티브의 형성 및 강화, 그리고 ‘우리’를 인식함 : 상호작용

표 16 집단의 정부불신표출

하위범주	범주
불신대상에 대한 불신 내려티브 형성	정부불신 내려티브의 형성과 강화
불신대상에 대한 불신 내려티브 강화	
‘그들’의 평가가 궁금함	우리를 인식함
‘그들’은 민주주의식이 없음	

개인이 정부불신을 표출하는 것 자체가 집단적인 표출을 만들어내는 것은 아니다. 그러나 정보에 따라서 수많은 개인들이 정부불신을 표출하면 그것은 공론을 형성한다. 다수의 사람들이 ‘나’와 같은 생각을 하고 있다는 인식을 가진다. 곧 정부불신을 공감하게 되는 것이다. 정부불신을 공감하게 되면 정부에 대한 다양한 불신의 특성들이 표출된다.

위의 내려티브를 가지고 있음을 확인할 수 있다.

집단적인 정부불신의 표출을 통해 정부불신을 공감하면 더욱 거세게 지속적인 정부불신표출이 이루어진다. 집단이 모여 의견을 표출하면 사람들이 느끼는 공감 속에서 크게 두가지 상호작용이 발생한다. 집단적으로는 정부불신 내러티브가 형성·강화되고, 다른 하나는 개인들은 ‘우리’와 ‘그들’을 구분하는 인식 곧 일종의 집단정체감을 형성한다. 집단적 정부불신표출을 통해 정부의 불신성이 드러나고 더불어 과거의 내러티브들이 재생산되면서 지속적으로 ‘우리’가 옳고 ‘그들’이 틀렸음을 강조하며 스스로를 확신하게 되는 것이다.

2) 한국민주주의 불신과 행동하는 시민 : 상호작용의 결과

지속적으로 내러티브를 생산하고, ‘우리’를 인식하게 되면 한국 민주주의에 대한 불신이 생성된다. 곧 인터넷 커뮤니케이션의 집단적 열광은 정부불신을 넘어서 국가권력이나 한국 민주주의 자체에 대한 불신을 낳음을 의미한다.

지속적인 정부불신 내러티브가 생산되는 과정에서 다양한 내러티브들이 언급되고, 내러티브에 관련된 다른 증거들이 재생산되는 과정을 거치면, 대상이 확장되거나 속성을 발견하고, 대상과 관련한 불신이슈들이 꼬리를 물고 이어진다. 지속적으로 내러티브가 확장되면서 결국 한국 민주주의 자체에 대한 비판적인 평가가 이어지고, 더불어 민주주의 제도에 대한 불신까지 이르게 되는 것이다.

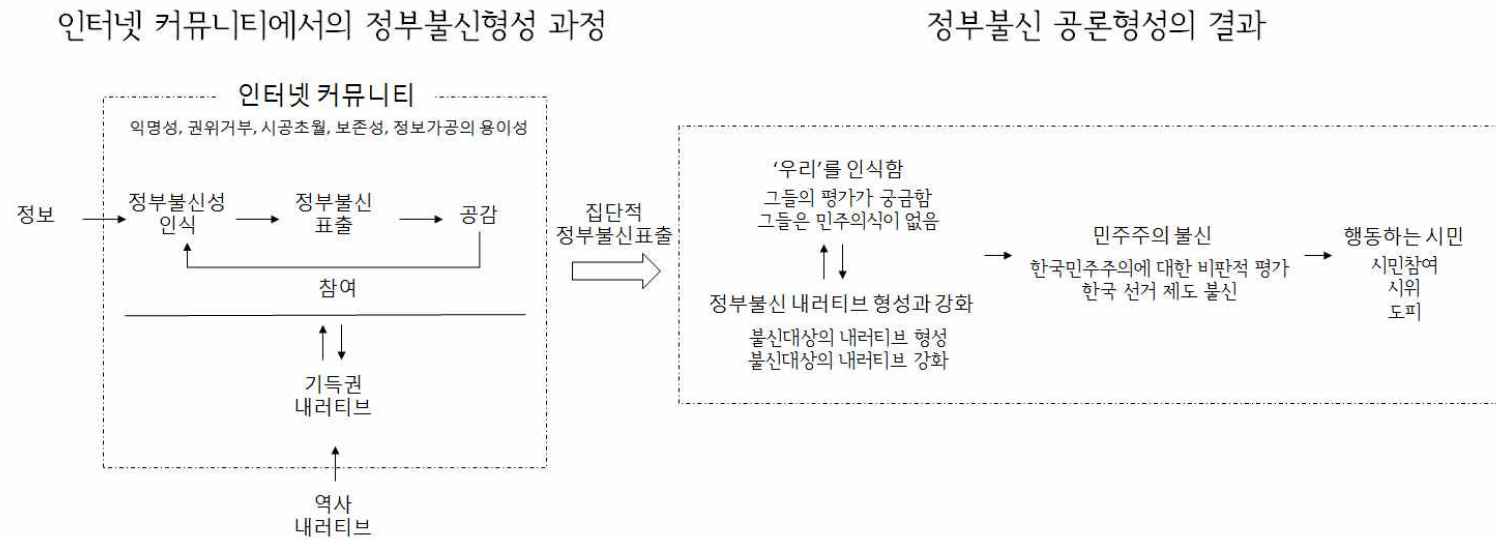
민주주의 불신이라는 것은 국민의 뜻대로 정부가 운영되지 않음을 뜻하며 일부 권력자들이 국가를 운영하는 체제라는 인식이 담겨있다. 그렇기 때문에 민주주의라면 시민들이 나서서 참여해야 한다는 의식이 생성되며, 집단적으로 참여라는 형태로 나타난다. 모두가 잘살고 행복한 나라를 만들기 위해서 참여하여야 한다는 것이다.

표 17 한국민주주의 불신과 행동하는 시민

하위범주	범주
한국민주주의에 대한 비판적 평가	한국민주주의 불신
한국 선거 제도 불신	
시민참여	행동하는 시민
시위	
도피	

II. 정부불신형성과정 : 핵심범주와 스토리라인

그림 16 핵심범주



앞선 논의를 통해 이론 모형을 구축하면 그림 16과 같다. 본 연구를 통해 도출된 핵심범주는 ‘인터넷 커뮤니티에서 정부불신 내러티브를 형성하고 강화하며 우리를 느끼는 네티즌들의 행동하기’이다. 핵심범주에 관한 스토리라인은 다음과 같다.

인터넷 공론장은 최소한의 식별기호인 아이디만을 가진 익명적인 개인들이 모여 대화를 나누는 장소이다. 카메라를 좋아하는 사람, 게임을 좋아하는 사람, 스포츠를 좋아하는 사람이 모여서 커뮤니티라는 느슨한 정체성을 가지고 있다. 또한 네티즌들은 익명성을 바탕으로 텍스트, 그림, 동영상 등으로 서로 소통을 하고 있으며, 소통내용은 삭제되지 않는 이상은 보존되어 있다. 또한 인터넷 공론장은 언제 어디서든 열려있어서, 과거와는 다르게 시간과 공간에 제약되지 않기 때문에 상시 토론이 가능한 공간이라 할 수 있다.

인터넷 커뮤니티에서 논의되는 주제는 커뮤니티의 목적에 부합되는 내용만을 토론하는 것은 아니며, 사회 이슈에 민감하게 반응하는 편이다. 많은 사회 이슈 중에서 큰 부분을 차지하는 것이 정부에 관한 이슈이다. 현재 한국에서는 정부에 대한 불신이 높는데, 그런 현상이 고스란히 드러나고 있다.

정부불신공론이 형성되는 과정은 다음과 같다. 먼저 외부에서 커뮤니티 내로 정부에 대한 정보가 입수된다. 네티즌들이 정보에 대해서 판단을 내리고 입수된 정부에 대한 정보가 불신할만한 특성(불신성)을 가지고 있다고 인식하면 불신을 표출한다. 불신 표출은 다양한 형태로 나타나는데 불신의 이유를 이성적으로 표출하거나, 인터넷 대화라는 특성상 원인의 설명 없이 맥락적인 단어나 커뮤니티 구성원이 공유하고 있는 언어로 표출하거나, 감정적인 표출, 곧 비난, 욕설, 풍자, 비유 등으로 나타나기도 한다. 정부불신을 표출하는 과정에서 정부불신성에 동의하고 공감하는 사람들이 늘어나면 집단의 정부불신 표출현상이 관찰된다. 커뮤니티에 입수된 정보에 대해서 모르던 사람도 게시판을 보면서 불신의 이유를 공유하고 공감하며 참여하

게 된다. 눈덩이 불어나듯 인식, 표출, 공감, 참여의 순환적인 과정을 거치면서 집단적인 정부불신이 표출되는 것이다. 집단적으로 경험한 하나의 사건은 커뮤니티 구성원들이 공유하고 공감한 이야기가 되며 네트워크 속에 자리잡아 이후 유사한 사건을 해석하는 내러티브(narrative)이자 틀(frame)이 된다.

정부불신이 집단적으로 표출되는 정보들은 기득권 내러티브로 해석되고 있다는 공통점을 가지고 있었다. 기득권 내러티브는 커뮤니티가 가지고 있는 정보를 해석하는 틀이고, 공유하고 있는 경험이자, 정서적으로 공감하고 있는 일종의 인식체계이다. 이 인식은 선입견으로 작용하여 커뮤니티 구성원이 정부에 대한 불신성을 발견할 수 있게 해준다. 기득권 내러티브는 네티즌들이 공유하고 있는 기득권에 대한 다양한 이야기들의 결합이며, 그 내러티브는 오랜 시간 지속적으로 일어나는 구조화 가능한 형태의 사건의 합을 의미한다. 그렇기 때문에 집단 정부불신이 표출되는 다양한 사건들은 그 양태나 주체는 다르지만 그 내용은 대체적으로 일관적인데, 기득권은 서로 유착하고 있으며 정부, 정치, 재벌, 언론에 강한 힘을 발휘하는 주체이며 이들은 서로 유착하고 있고, 시민들을 통제하고 억압하며, 공공이익을 무시한 채 자신들의 사적이익만 추구한다는 내용을 담고 있다. 기득권 내러티브가 만들어진 것은 한국 근현대의 역사 내러티브와 관련 깊다. 특히 일제강점기와 독재의 이미지가 큰 영향을 미치고 있었다. 이른바 친일파와 독재세력이 시민의 이익이라는 공공선을 무시한 채 옳지 않은 권력에 부역했고, 그 방법은 시민들을 억압하는 것이었으며, 그 이유는 자신들의 이익을 추구하기 위함이었고, 그런 일을 저지른 친일세력과 독재세력이 현재까지 이어져 권력과 부를 독점하고 있다는 것이었다.

이와 같은 과정을 통해 정부불신공론이 형성되는데, 불신 형성으로 그치는 것이 아니다. 집단적인 정부불신이 표출됨과 동시에 현재 정보에 대한 이야기들이 만들어지며 큰 흐름인 내러티브의 새로운 증거가 되어 새로운 정부불신 내러티브를 형성하고, 기존 내러티브가 강화된다. 내러티브에 대해서 서로가 그 내용을 공유하고 정서적으로 공감함으로써 시민들은 기득

권과 기득권을 지지하는 사람들을 '적'으로 인식하고, 또한 '우리'라는 집단 정체감을 형성한다. 이는 불신의 대상이 정부에서 '우리가 아닌 사람들'까지로 확장이 되는 것을 의미한다. 우리와 적을 구분하는 인식은 한국민주주의 자체에 대한 불신으로 표출되며, 현 정부는 민주주의를 후퇴시켰다거나, 권력이 지나치게 집중되었다거나, 상식이 통하지 않는 나라가 되었다는 등으로 한국민주주의에 대해 비난하고, 동시에 대의민주주의의 가장 핵심적인 제도인 투표제도에 대한 불신까지 표출이 된다.

결국 시민들은 한국민주주의의 부조리와 비상식적인 정책을 바로잡기 위해 투표에 적극적으로 참여하거나, 시위를 생각하거나 등의 행동하는 시민으로서의 의식이 나타난다. 하지만 이렇게 시민이 행동해야한다는 의식 속에는 이런 나라에서는 살 수 없기 때문에 도피하려는 인식 또한 생성되며 이민을 고려하기도 한다.

III. 인터넷 공론장에서 정보의 판단과 공감

1. 정보에 대한 판단 : 휴리스틱

신뢰의 개념에서 나타나는 신뢰관계는 한명이 기대를 저버렸을 때 다른 사람이 피해를 입는 구조에서 발생하지만, 정부에 대한 신뢰는 정부-시민관계의 특수성으로 인해서 시민은 언제나 불확실한 상황 또는 제한된 정보만을 습득할뿐더러 실제로 피해를 체감하는 경우는 많지 않음을 상술한 바 있다. 시민들은 대체적으로 자신의 작은 경험이나, 언론을 통하거나, 직접 정부관련 자료를 찾아봄으로써 정부에 대한 정보를 습득하게 되는데, 개별적 사건에 대해서 시민들이 얻을 수 있는 정보는 매우 적은 실정이다.

그렇기 때문에 정부불신은 사건과 관련한 자세한 정보를 바탕으로 한 판단으로 형성되는 측면보다는, 개인이 가지고 있는 정부에 대한 평가 정향이 며, 시민들이 서로 커뮤니케이션을 함으로써 형성되거나 강화될 수 있는 평가 정향이라 할 수 있다. 분석에서 살펴보았듯이 정부불신을 형성하는 과정은 정보를 해석하고 게시함으로써 네티즌 간의 공감대를 형성하여 정부가 가진 불신성을 재차 확인하고, 새로운 정보를 더함으로써 정부불신이 강화되는 현상으로 이해할 수 있다. 정보의 해석은 공론을 통해서 합의가 도출되기도 하지만 시민들이 가지고 있던 해석의 틀로 해석한 후에 그 해석을 게시함으로써 서로 공감대를 형성하는 과정이라는 것이다. 정부불신과 관련한 해석의 틀은 한국인이면 경험하였던 역사적 경험에 기인하는 것이며, 기득권에 대한 인식이 오랫동안 지속되어오면서 선입견을 만들어서, 정부와 관련한 사건들을 과거에 경험에 비추어 해석하기 때문이라 할 수 있다. 곧 정보에 대한 해석은 과거 경험이나 본래 가지고 있던 대상에 대한 인식을 통해서 정보의 개연성을 판단하는 과정이라는 의미이다.

한편 Zucker(1986)는 신뢰(불신)이 형성되는 세가지 유형을 제시하였다(박찬웅, 1998). 첫째가 과정기반 신뢰(process-based trust)이다. 과정기반 신뢰는 신뢰가 단번에 형성되는 것이 아니라 반복되는 불확실성 높은

상황에서 신뢰를 지킴으로써 쌓인 평판을 통해 형성되는 신뢰를 의미한다. 둘째는 특성기반 신뢰(characteristic-based trust)이다. 특성기반 신뢰는 한 개인이 속하는 집단의 귀속적 특성으로 개인을 판단함으로써 생기는 신뢰이다. 예를 들어 A학교 학생은 학교의 학칙이 엄격하기 때문에 품행이 방정할 것이라 생각한다는 것이다. 셋째는 제도기반 신뢰(institutionally-based trust)이다. 공식적인 제도에 의해서 신뢰가 제공되는 유형이다. 신뢰대상을 신뢰하는 것이 신뢰자의 특성과는 상관없이 제도가 보장해주기 때문에 신뢰하는 것을 의미한다. 예를 들어 B 상점에서 과자를 사기 위해 돈을 의심없이 지불하는 것은 B 상점 주인의 성격과는 관련이 없는 사회적 제도를 신뢰하는 것을 의미한다는 것이다.

정부불신표출은 특성기반 신뢰를 주축으로 과정기반 신뢰가 작용하는 것으로 추론할 수 있다. 정보가 기득권 내러티브로 해석이 가능한 경우라면, 정치인, 정당, 정부의 행위를 기득권의 특성으로 귀속시키는 것이다. 이때에 제공되는 정보는 과거의 경험에 비추어 유사한 경우가 정보판단의 기준이 되고, 그에 따라 과거의 내러티브를 현재의 상황과 유사한 것으로 판단하여 평가를 내리는 것이다. 다시 말해서 정보가 불충분한 상황에서 합리적인 과정이 아닌 편의적 발견방법을 통해 정보를 판단한다는 것인데, 이를 이른바 휴리스틱이라 한다(Tversky&Khaneman, 2010). 휴리스틱은 숙고시스템이 아닌 자동시스템을 이용하는 어림짐작을 의미하며, 때로는 매우 유용하지만 한편으로는 본래 목적과는 다른 결론을 내거나, 심각하고 체계적인 오류를 만들기도 한다.

불확실한 정보를 판단하기 위해 자신의 과거 또는 집단이 공유하고 있는 과거 내러티브를 떠올리는 것은 ‘가용성 휴리스틱’이다. 사람들은 경험을 통해 대표성(representativeness)이 있다고 생각하는 예를 대표성이 떨어지는 예보다 더 쉽게 상상하며, 자주 발생한 사건들을 그렇지 못한 사건들보다 더 쉽게 상상하고, 동시에 자주 발생한 두 사건이 있다면 두 사건을 자연스럽게 연결지어 연상하는데, 사람들은 사건과 관련해 유사하다고 생각하는 사례를 빠르고 쉽게 연상할 수 있다면 그것이 정확하다고 생각하는 경

향이 있다(Tversky&Khaneman, 2010). 곧 가용성 휴리스틱이란, “저장된 기억으로부터 바로 사용할 수 있는 사례가 떠오르고, 그 사례에 따라 판단하는 것”을 의미한다(Tomonon, 2006).

가용성 휴리스틱이 작용하는 과정과 오류를 범하게 되는 예는 국정원 사건이 발생한 날 자유게시판이 검색되지 않는 것이 이슈가 된 날에 잘 나타난다. 국정원 사건이 자유게시판에 알려져 이슈화된 시각은 8시경으로 일과가 끝나고 많은 이용자들이 접속하는 시간이다. 게시판이 국정원으로 떠들썩했기 때문에 분위기 파악을 위해 검색을 시도했는데 ‘국정원’이라는 키워드로 검색을 하니 어떤 결과도 나오지 않았다. ‘자계에서 국정원이 검색되지 않는다’는 글이 수도 없이 올라오기 시작한다. 그리고 국정원이 자유게시판조차 통제를 하고 있는 것이 아니냐는 의심이 급속도로 불어난다. 이때 한 네티즌이 나서서 10일 밤부터 검색이 되지 않았음을 알린다. 10일 밤(2차 토론회)에도 상당히 많은 게시물이 올라왔는데, 다음 날 바로 국정원 사건으로 지나치게 글이 빠르게 올라온 탓에(1초당 0.68개) 검색기능이 마비된 것이지 국정원이 통제하고 있는 것이 아님을 지속적으로 게시하자 의심이 잦아들었다. 자유게시판이 검색되지 않은 이유는 ‘게시판의 과부하’라는 진짜 원인이 있었지만, 국정원 사건이 이슈화되자 네티즌들이 공유하고 있었던 역사 내러티브의 일부인 국정원 내러티브를 연상하여, 국정원이라는 정부기관과 과거에 저질렀던 통제라는 행동을 연결시킨 가용성 휴리스틱이 작용하는 대표적인 예이며 또한 평판에 의해 형성되는 과정기반 불신이 작용하는 사례이다.

대표성 휴리스틱은 “어떤 묘사를 듣고 대상을 짐작할 때, 대상의 전형적인 특성을 얼마나 잘 대표하는지에 따라 판단하는 방법을 말한다”(이준구, 2009:46). 사람들은 사건이나 사람에 대한 평가를 내릴 때 자신이 가지고 있는 일종의 전형을 가지고 판단을 내리는 성향을 가지고 있다. 대표성 휴리스틱은 불신대상의 불신성과 관련한 것으로 정보를 판단하는 또 하나의 기준이라고 이해할 수 있다. 박근혜 후보의 여러 특징 중에서 독재자의 딸이라는 특징 때문에 독재자처럼 행동할 것이라고 생각한다는 것이다. 대표

성 휴리스틱이라 할 수 있다. 더불어 이것이 가용성 휴리스틱과 함께 작용하면, 독재자의 딸이라는 이미지를 가지고 있는 상태에서 네티즌에게 독재자를 연상시키는 말이나 행동을 하게 되면 과거의 독재시대 있었던 일과 결합되어, 독재자가 아니지만 독재자가 될 수 있다고 판단하거나, 독재자와 같은 행동을 하게 된다는 식의 해석이 가능해지는 것이다.

기준점 및 조정은 이른바 앵커링 효과(anchoring effect)라 불리는 것으로, 불확실한 사건에 대해 예측할 때 처음에 어떤 기준점(anchor)을 설정하고 그 다음 단계를 통해서 최종적인 예측치를 확정하는 방법이다(Tomono, 2006). 각자 자신의 경험, 인식 등을 통해 기준점을 설정하고, 적절하다 생각하는 방향으로 조정하여 결정을 내리지만, 초기 기준인 앵커에 영향을 받아서, 조정되는 크기가 불충분하여 예측의 오류가 발생할 수 있다.

정부에 대한 정보를 판단할 때, 기득권 내려티브라는 해석 틀로 정보를 해석하면 사건은 불신하는 방향으로 기준점이 잡히게 된다. 기득권과 관련한 정보를 바탕으로 판단하여 게시하고 불신을 표현하는 동안에 조정하는 과정을 거치지만, 불신태도가 쉽게 변하지 않는다. 해석의 틀과는 반대되는 사안이 발견되더라도 사안이 무시되거나 약간의 불신감정의 감소만 있을 뿐, 불신하는 태도가 갑작스레 변하지는 않는다는 것이다(Tversky&Khaneman, 1974).

또한 입수한 정보의 개연성과는 상관없이 사람들은 앵커를 통해 하나의 가설을 설정하고, 이를 지지하는 증거를 찾으려고 노력하는 성향을 가지고 있다(Mussweiler&Strack, 1999). 그런데 인터넷 공간은 자신의 가설을 증명하기에 훌륭한 여건을 가지고 있다. 인터넷 정보는 복제하기 쉽고 잘 보존되어 있기 때문에, 이미 형성되어 있는 기득권 내려티브와 부합하면서 현재 사건을 해석해주는 정보는 쉽게 발견할 수 있고, 가공할 수 있다. 결국 기득권 내려티브는 지속적으로 강화되는 특성을 가지게 되고 더불어 불신은 심화된다. 정부불신이 사그러들지 않은 채 지속되며 점점 강화되는 현상에서 가장 핵심적인 역할을 하고 있는 것이 앵커링 효과라고 판단된다.

2. 정부불신과 공감

인터넷 커뮤니티를 이용하는 네티즌들의 정보평가를 휴리스틱의 관점에서 살펴보았다. 휴리스틱이 작용함에 있어서 맥락 요인인 기득권 내려티브가 중요한 역할을 하고 있음을 또한 설명하였다. 그럼에도 불구하고 정보에 대한 판단은 개인적 수준에서 일어나는 일이며 그것이 집단적으로 표출되기 위해서는 사람들이 정보에 대해서 유사한 판단을 내리고, 서로 정서적으로 공감해야 한다.

인터넷 커뮤니티에서 개인이 정부불신성을 인식하고 정부불신을 표출할 수는 있겠지만 당연히 모두가 공감하는 것은 아니다. 한 개인의 불신 표출이 여러 사람의 동의와 공감을 통해서 점점 많은 사람들이 그에 호응할 때 집단적인 차원의 정부불신이 형성되는 것이라 할 수 있다.

개인이 표출한 정부불신은 불확실한 정보를 통해 해석되는 과정을 통해 게시글로 나타난 것이다. 이때 같은 의견을 보이는 게시글의 수는 정보의 개연성을 판단하는 기준이 된다. 개인적 차원에 머물렀을 때는 ‘아마 이럴 것이다.’라는 판단이, 다른 사람이 동의하고 공감함으로써 ‘확신’으로 변모하게 되는 것이다.

인터넷 커뮤니티에서는 댓글을 통해 그런 확신을 가지는 경우와 개인이 판단한 것과 같은 내용의 글이 지속적으로 게시되는 경우로 구분할 수 있다. 본 연구에서 초기 게시글의 빈도수가 많았던 날들은 주로 비슷한 내용의 글이 지속적으로 게시됨으로써 집단적인 불신표출과 공감을 이해할 수 있었다. 실질적으로 정보의 옳고 그름은 판단할 수 없지만 한정된 정보 안에서 게시글 중에서 상당수가 자신과 같은 판단을 하고 있다면 이는 자신이 해석하여 내린 판단이 옳은 것이라 여기게 되는 것이다.

이것은 단순히 ‘동의’의 차원만을 뜻하는 것은 아니다. 집단이 같은 정보에 대해서 같은 감정을 느끼고 표출한다는 것은 동의를 넘어선 ‘공감’(sympathy)이다. 공감은 우리가 타인의 행동이나 감정의 타당함을 승인

하거나 부인할 때의 기준이 되는 감정으로, 어떤 사람이 어떠한 의견을 표출했을 때 네티즌들은 공감을 통해서 서로를 이해하고 같은 입장을 가지고 있음에 동질감을 느끼게 되는 것이다. 그래서 Adam Smith는 도덕감정론에서 공감(sympathy)은 인간의 기본적인 감정으로 “타인의 어떤 감정에 대한 우리의 동료애를 부적절함 없이 나타내는 말”이라고 하였다(이근식, 2006). 같은 맥락으로 Collins는 정서는 상호작용의 중심성분이며, 집단 속에서 소통하면서 ‘관심의 초점을 공유’하고 ‘공통된 정서의 공유’하는 과정을 통해 서로의 인식 속에서 점점 강렬하게 정서를 공유함으로써 집단 성원의 유대감과 소속감을 생성하게 된다고 주장한다(Collins, 2009:88). 장례식에서 슬픔을 공감함으로써 더욱 슬퍼지고, 종교의례에서 더욱 엄숙해 지는 원리라는 것이다.

이와 같은 견해들을 통해 인터넷 커뮤니티에서 익명적인 다수가 같은 의견을 표출하는 것은 다만 의견에 관한 동의만을 뜻하는 것이 아니라 일종의 ‘공감’을 이끌어 내는 과정이라 이해하여야 할 것이다. 정부불신표출이 비난이나 욕설에 그치는 것이 아니라 불신대상에 대한 풍자와 희화화를 생산함으로써 정부에 대한 권위를 거부함과 동시에 집단 구성원 서로를 고양 시킴으로써 공통의 감정을 공감하여 ‘열광’하는 과정으로 이해할 수 있을 것이다.

IV. 정부불신형성과정에서 기득권 내러티브의 작동

1. 기득권 내러티브의 작동

기득권 내러티브 곧 정부에 대한 정보를 해석하는 틀은 개인이 정보를 해석하게 해주는 역할을 함과 동시에 인터넷 커뮤니티 구성원이 공유하고 있기 때문에 집단적인 정부불신을 표출하게 하는 기저를 이룬다.

분석과정 내내 해석의 틀이 존재하고 있음을 알 수 있었다. 강하게 정부

불신이 표출되는 경우에 정보들이 같은 방식으로 해석되고 있었기 때문이다. 분석은 지속적인 순환과정이기 때문에 개념, 범주를 구성하고 더불어 초기부터 가지고 있던 가설을 사례에 적용함으로써 수정해나갔다. 이른바 ‘가추법’을 사용한 것이다.

가추법에 대해서 Charmaz(2013:213)는 ‘*근거이론에서 언급되는 특수한 형태의 추론방식*’이라 칭하며, ‘*경험에 기반해 추론한 다음 추가적인 경험을 통해 확인하는 과정*’이라 설명하고 있다.

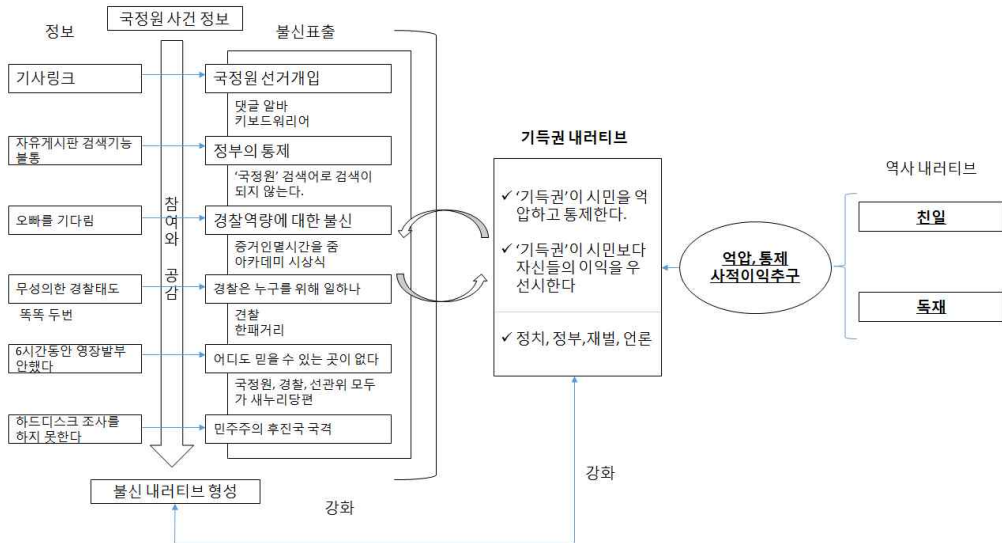
가추법은 결과를 파악하고, 상황의 구조와 결과의 원인을 찾아내어, 그것이 맞는지 점검하는 세가지 절차로 구성된다. ‘결과’를 바탕으로 ‘규칙’을 가정하고, ‘사례’에 대입해보는 것이다(Minto, 2004). 이를 본 연구에 적용하면, ‘불신’이라는 ‘결과’가 존재하고, 네티즌들에게 이슈화 되었던 다양한 ‘사례’들이 존재하는 바, 연구과정 속에 추론할 수 있는 가설을 적용하여 사례를 설명하는 과정을 통해 하나의 규칙을 설정할 수 있었다.

발견한 규칙은 앞서 출현하였던 기득권 내러티브 범주를 통해 도출할 수 있다. 규칙은 대상이 되는 집단(재벌, 언론, 정치, 정부)과 그 속성을 통해 드러난다. 규칙은 네티즌들에게 ‘①기득권이, 정부를 이용하여 ②시민들을 통제·억압하거나 ③공공선보다 기득권 자신의 이익을 우선시한다.’라는 인식을 주는 행동을 했을 때 집단적인 정부불신현상이 강하게 나타난다는 것이다. 기득권은 일반적으로 역사 경험에서 비롯하는 정치, 재벌, 언론, 정부라는 정의를 내릴 수도 있지만, 상황에 따라서 ‘권력을 가진 사람 또는 조직’으로 확장되기도 한다. 휴리스틱이 작동한 결과이고 집단적 의사표출로 인해 그 결과로 새로운 내러티브가 생성되는 것이라 할 수 있다. 그리고 단지 기득권이라고 해서 모두 불신하는 것은 아니다. 그렇지만 특징적으로 그들의 행동 중 통제·억압과 사적이익추구 행동이 인식될 경우는 반드시 집단적인 정부불신현상이 나타나는 것이다.

다음 그림은 국정원 사건을 예로, 그림 16의 왼쪽, 인터넷에서의 정부불신형성 과정 부분을 세분화한 것이다. 집단적 정부불신표출 과정에 영향을 미치고 있는 맥락(context)인 역사, 기득권 내러티브를 포괄하고 있으며

정부불신 내러티브가 생성되어 강화되는 과정까지를 나타내고 있다.

그림 17 정부불신형성과정에서 기득권 내러티브의 작동



일련의 과정 속에 맥락 속 내재된 여러 주체들이 등장한다. 그리고 각 개별적인 주체들 대한 불신성과 스토리가 형성되며 이는 정부와 관련한 내러티브를 강화시키는 요인이 된다.

‘국정원이 선거에 개입했다’라는 기사가 처음 전달되자, 곧 키보드 워리어, 댓글 알바라는 희화화가 등장했다. 국정원의 선거개입 의혹은 기득권이 시민을 통제하려는 시도로 해석하고, 곧바로 이를 지칭하는 (기득권의) ‘댓글알바’로 해석한 것이다.

이후 국정원 이슈를 궁금해하는 네티즌들이 국정원을 검색어로 검색을 실시하는데 검색기능이 작동하지 않는 현상을 두고, 곧 바로 ‘국정원’의 통제를 떠올린다. 곧 검색기능이상이라는 정보가 기득권이 시민을 통제한다는 해석을 통해 국정원이라는 결론으로 자연스레 흐르고 있음은 기득권에 대한 인식을 직접적으로 보여주는 예이다.

시간이 지나면서 불신의 대상이 되는 것은 경찰이다. 경찰이 있음에도 불구하고 문 앞에서 아무 일도 하지 못한 것을 비난하였다. 경찰이 아무런 일도 하지 않은 것을 ‘기득권이 선거에 이기기 위해서 경찰을 공무집행을

막고 있다’로 해석하여 비난한다. 경찰을 ‘견찰’로, 각 정부기관 관계자들과 기자들이 환한 조명 속에서 머물고 있는 광경을 ‘아카데미 시상식’으로 희화화 하였다. 결국 컴퓨터의 외관만 확인할 수 있는 상황이 되자, 네티즌들은 다시 모든 것들이 ‘윗선의 지시’에 의한 것이 아니냐는 비난을 쏟아낸다. 6시간이 넘는 시간동안 영장발부도 하지 않은 채 뉘 놓고 지켜봤다는 것은 직무유기에 가까우며 무엇도 못한 것이 아니라 무엇도 하지 않은 것으로 비난했다.

“국정원을 경찰이 제대로 수사할까 걱정이네요...경찰이 검찰만큼은 아니더라도 다음정도로 각을 세우는 동네가 국정원이니 정상적인 상태라면 아주 탈탈탈탈 발라버리겠지만 지금 경찰이 경찰이 아니라 견찰인 관계로... 걱정이군요 참...”

“오피스텔 진입불발 사태로 느낀점 경찰이고 국정원이고 다 한패거리 이나라는 가망이 없음다 이민가고 싶네요”

“경찰 오다 떨어진듯한데...아까 어처구니 없이 돌아간것도 미심쩍고.. 제보자의 신빙성쪽으로 이야기를 몰아가는것도 그렇고.. 확실히 이정부는.. 안되겠네요..ㄷㄷㄷ”

“경찰이 달리 견찰이 아님...하는 꼬라지가 딱... 경찰 하는 짓봐라 정권의 개라는 저런걸들 월급으로 나가는 세금이 아깝다”

영장발부와 연관되어 검찰이 다시 불신의 대상이 된다. 영장은 검찰 소관인데, 검찰이 영장을 발부해줄 리가 없다는 의견이 팽배하였다. 그 ‘윗선’과 한패라는 것이다. 이 또한 경찰과 같은 맥락으로 연결되어 있다. ‘기득권이 선거에 이기기 위해서 검찰을 통제하고 있다는 것이다.’ 선관위 또한 불신의 대상이 되었다. 국정원 사건이 터지면서 가장 산발적으로 나온 의견

은 ‘부정선거’였다. 국정원조차 지속적으로 선거개입을 해왔다면, 선관위도 안심할 수 없다는 것이었다. 국정원 사건이 8시간 이상 지속되는 동안에 미적지근한 태도를 보인 언론에 대한 불신도 발견된다. 국정원 사건이 사실여부를 떠나서라도 언론에게는 반드시 보도해야하는 의무가 있는 것으로 생각하였다. 사실이라면 워터게이트 사건에 버금가기 때문이다. 그럼에도 불구하고 속보로 보도하는 공중파는 거의 없다는 사실에서 다시금 ‘위가 지시하고 있다’ 또는 유착하였다고 생각한다. 언론 보도가 없다는 정보를 ‘기득권이 시민들을 속이기 위해서 언론을 통제하고 있다.’라고 해석하여, 언론을 비난하는 것이다.

“경찰이나 검찰 등등... 정치판으로부터 완전히 독립은 어려운가요 ㄷㄷㄷ ㄷㄷㄷ하긴 경찰청장, 검찰총장 임명권을 대통령이 갖고 있으니.. 목달아나게 생겼는데 저정도 조치야 우습죠 뭐”

“대체 선관위는 뭐함??불법 선거 정황이 포착되면 경찰 동행해서 바로 처리 해야 하는거 아닌가요?? 경찰, 선관위 죄다 직무 유기아님?”

“하드를 경찰이 압수해가면..경찰이.. 같은 편일건데...”

“국가 법 수준이 참 대단합니다. 대선에 정보기관이 특정후보를 공격하는 글을 개인이 아닌 국정원요원 신분으로 하였는데. 개인 드립으로 가고 있습니다. 여자 혼자 사는 공간이다. 개인이 쓰는 컴퓨터다. 오빠의 인권이 우선이다”

“이제..바로 공권력이 ..한쪽으로 치우치니.. 아주... 개판이네요 ...충분히 정황상으로 ...영장도 가능하고 들어가서 ..조사할수도 있다는데.... 경찰도.. 검찰도....선관위도..전부....새누리당 편이니 .. 참...대단한나라인듯..”

“아 선관위도 한편이었지 빼 먹을 뻔 했네 새누리+국정원+검찰+선관위+경

찰 와 드림팀이다 드림팀”

“투표때 투표함 건드는거 아닌가 두렵네요 국정원 선관위 언론 죄다 매수 해버리니”

지속적으로 정부에 대한 불신성이 발견되며 네티즌들의 예측대로 진행되면서 결국 정부기관 어디도 믿을 수 없고, 결국에는 민주주의로의 불신으로 이어진다. 민주주의 국가가 국민이 다스리는 국민을 위한 국가라고 정의한다면, 권력의 중추에 있는 기득권은 국민을 위해 봉사하는 것이 아니라, 그들의 이익을 위해 움직이고 있다는 것이며, 기득권이 ‘민주주의’를 무시하기 때문에, 우리나라 민주주의가 제대로 이루어지지 않는다는 것이다. 그렇기 때문에 이들은 시민들에게 ‘적’으로 인식된다. 곧 이들이 ‘뻔뻔하고 후안무치한’ 방법을 통해서, 시민들을 ‘억압’하고 있다는 것이다. 시민들은 이와 같은 현실에 대해서 분노를 느끼고 있다고 말할 수 있다.

“경찰, 검찰, 국정원, 선관위..등 국가기관 신뢰도가 바닥이네요..ㄷㄷㄷㄷㄷ
ㄷ 이것들이 국민을 위해 일하는게 아니라 권력의 개. 민주주의 후진국 국격 돈네요.”

“검찰, 선관위... 진짜민주주의 국가 맞나?아~~ 진짜 빠치네... 민주주의 국가 맞아?당장 누가 대통령 되서.. 이 썩끼들 다 쳐 집어 넣었으면 좋겠다. 상식이 통하는 나라가 되었으면 좋겠다. 비상식적인 권력이 집권하고, 비정상적으로 가는 대한민국, 제발 다음 대통령은 이런거 다 제대로 돌려놓을 사람이 되었으면 좋겠다. 다음 국회의원 선거때도 제대로된 입법 기권으로 역할을 할 수 있는 국회의원들만 당선되었으면 좋겠다.더 나아가,... 사법부 개쓰레기들도 다 정리 했으면 좋겠다. ”

국정원 사건의 사례에서 보듯이 집단이 공통적으로 상황을 해석

(interpretation)함으로써 사건에 대해서 지속적으로 불신성을 발견하고 구성하는 과정을 겪으며 ‘국정원 오빠’와 ‘국정원녀’로 희화화 되는 ‘국정원 여론조작’이라는 하나의 내러티브를 생성함과 동시에 기득권 내러티브를 강화해주는 하나의 사례가 된다. 또한 기득권에 협조하는 ‘그들’과 ‘우리’를 구분하며 결국 민주주의에 대한 불신으로 나아가는 과정을 보여주고 있다.

2. 기준점(anchor)으로 작동하는 기득권 내러티브

특히 정보를 해석하는 방법에 주목할 필요가 있다. 국정원 사건은 집단적으로 정부가 통제 또는 사적이익을 추구하고 있을 것이라는 기준점(anchor)을 설정하고 있음을 발견할 수 있다⁶⁴). 기득권 내러티브는 인식의 관점에서 보면 해석의 틀이자 기준점(anchor)이다. 네티즌들은 국정원이 선거개입했다는 의혹이 제기되는 순간부터 이미 국정원이 선거에 개입했다는 것을 ‘가설’로 삼고 있었다. 사건이 진행되면서 오빠를 국정원 직원으로, 경찰의 행동을 증거인멸 시간을 주는 것으로, 언론에서 방영되지 않고 있는 점과 선관위가 나서지 않고 있는 상황은 모두가 기득권과 한패거리이기 때문이라고 해석하고 있는데, 이것은 ‘가설’에 부합하는 정보를 취합하는 과정이라 할 수 있다. 인터넷 방송을 통해 가설을 지지하는 행태가 지속적으로 관찰되면서 ‘가설’에 동의하고 공감하는 사람들이 증가하고 공론에 참여하면서 집단적인 정부불신이 표출되었고 네티즌들은 기득권 내러티브의 근거가 되는 또 다른 내러티브를 공유하게 되었다고 할 수 있겠다.

국정원 사건은 기득권 내러티브가 작동하는 방법을 보여주는 대표적인 사례이다. 기득권 내러티브가 가지고 있는 구조(주제)⁶⁵)가 앵커로 작동하여

64) 당시에는 오피스텔 안의 여성이 국정원 직원이라 밝혀지지 않은 상황이었음을 감안할 때 사실여부와는 상관없이, 네티즌들이 하나의 기준점을 설정하고 기득권 내러티브에 따라 해석하고 있음에 집중할 필요가 있다.

65) 기득권 내러티브는 각 사건들의 합이다. 다양한 사건들이 반복적으로 발생하며 구조화시킬 수 있는 이야기 모음이다. 사건은 내러티브를 지지하는 근거이고, 사람들이 공감하는 스토리라인을 포함하고 있다. 사건이라 함은 이야기 그 자체(with)를 의미한다. 한편 이야기에는 주제(about)가 있는 바, 이를 핵심적인 구조라 칭할 수 있을 것이다. 국정원 사건과정을 스토리텔링한다면 스토리는 사례가 되고, 그 주제는 국정원이 선거에 개입했

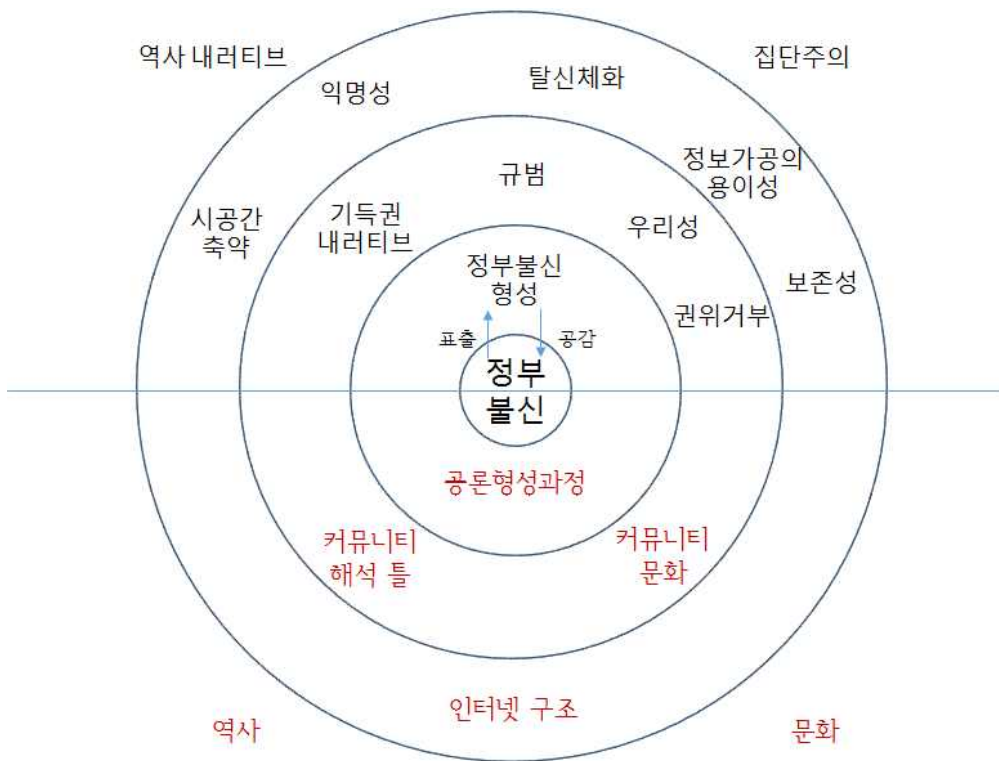
지속적으로 기득권 내러티브에 부합하는 정부불신 내러티브를 생산함과 동시에 기득권 내러티브 자체를 강화하는 과정으로 이해할 수 있다.

다가 되는 것이다. 본 연구에서 내러티브는 이야기 자체와 그 주제를 포괄하는 개념이다.

제2절 정부불신형성에 영향을 미치는 맥락

일반적으로 근거이론 연구의 결과에서 맥락(context)은 다양한 차원을 가진다. 예를 들어서 구조(structure), 문화(culture), 역사(history), 상황(contingence) 등은 중심현상에 영향을 미치며 대체적으로 층위를 가지고 있다(Strauss&Corbin, 1996:185). 본 연구의 중심현상인 집단적인 정부불신표출에도 다양한 맥락들이 영향을 미치고 있음을 알 수 있는데, 이들의 관계를 그림으로 제시하면 다음과 같다.

그림 18 인터넷 커뮤니티의 정부불신형성에 영향을 미치는 맥락



I. 인터넷의 특징 : 구조

먼저 정부불신형성에 영향을 미치고 있는 맥락은 인터넷의 구조(structure)다. 인터넷은 모든 인간을 연결할 수 있는 공간으로 정보를 통해 의사를 전달할 수 있는 현재까지 등장한 가장 진보적인 네트워크이다. 인터넷 커뮤니티는 인터넷 이용자들이 집단을 형성하며 메시지를 통해 정보를 교환하는 공간이다. 시공간의 제약이 없어서 언제나, 누구나 참여할 수 있는 공간이자 참여자의 수도 과거와는 상상할 수 없을 만큼 많은 사람들이 참여하여 대화를 나눌 수 있다. 다만 과거의 커뮤니케이션은 신체적 공현존을 필수로 하였지만 이곳에서는 단지 메시지만 존재한다. 메시지만 존재한다는 의미는 성별, 직업, 나이와 같은 사회적 조건이나 키, 외모 등의 신체적 조건이 작용하지 않는 공간임을 의미한다. 각 개인은 사회적 징표를 가지지 않은 단지 아이디나 닉네임으로 부여된 작은 구별만 있을 뿐이다. 이렇게 인터넷 구조는 익명적인 개인의 연결이기 때문에, 사회의 상호작용에 내재되어 있는 여러 가지 의례(ritual)⁶⁶⁾에서 비교적 자유롭다.⁶⁷⁾ 인터넷으로 인해서 정보는 언제나 습득가능하며, 누구나 쉽게 가공할 수 있게 되었다. 종래의 사람들의 대화는 허공으로 사라지는 것이었지만, 인터넷 속의 커뮤니케이션은 보존되어있다.

인터넷 환경은 인터넷 커뮤니티에서의 정부불신형성과정 기저에서 작동한다. 시공간이 축약되어 시민들이 언제나 자신들의 불신을 표출할 수 있다는 것은 과거에는 드러나지 않았던 정부에 대한 불만이나 불신이 즉각적으로 표출될 수 있는 공간이 마련되었다는 의미이다. 또한 익명적인 조건으로 인해서 남의 눈치를 보지 않고 사회적 조건과는 관계없이 자신의 의사를

66) Goffman(2008:2-3)은 사람은 사회적 상호작용을 하는데 있어서 “자신이 상황을 어떻게 보는지, 참여자들을 어떻게 평가하는지, 특히 자기 자신을 어떻게 평가하는지를 나타내는 언어적·비언어적 행동유형”을 실행한다고 한다. 그 예로 체면(face)을 지키려한다면가, 품행규칙(rule of conduct)에 따라 행동한다면가 등의 여러 가지 의례가 있음을 밝혔다.

67) ‘처음보는 사람에게 반말을 해서는 안된다.’는 예절은 일부 커뮤니티에는 전혀 통용되지 않는다. 반말과 욕설이 일상화되어 있는 커뮤니티도 있고, 사회적으로는 상상도 할 수 없는 반 사회적인 내용들을 공유하는 공간도 존재한다.

당당히 표출할 수 있는 여건이 마련되었다는 의미이며, 정보가공의 용이성으로 인해서 자신의 의사에 대한 근거를 쉽게 마련할 수 있게 되었다는 의미이기도 하다. 이런 조건들이 맞물려 동의와 공감을 이끌어 낼 수 있는 스스로 행동할 수 있는 시민이 가능해졌다고 할 수 있다. 정부에 대한 의사를 자유롭게 표출할 수 있는 인터넷 환경은 인터넷 커뮤니티 속에서 정부불신이 형성될 수 있는 가장 기본적인 조건이라고 할 수 있다.

II. 인터넷 커뮤니티 공론장의 문화와 해석 틀

1. 인터넷 커뮤니티 공론장의 문화

1) 규범과 권위거부

인터넷 공론장은 권위를 거부하는 공간이다. 우리나라의 인터넷 공론장은 전쟁과 군사독재가 만들어 놓은 억눌린 사회를 벗어나 자유롭게 자신의 의견을 표출할 수 있는 공간으로 시작되었다(오장근 외, 2008). 그 근원이 일상의 견고한 위계구조에서 벗어나 자유롭게 이야기할 수 있는 공간이었고, 견고한 위계구조의 중심에 정부가 있었기 때문에 정부에 대한 희화화, 풍자에 열광하는 것은 당연한 일이었다. 패러디하며 즐거워하는 것은 이들의 문화이고, 정부를 권위의 상징으로 여기고 이를 무너뜨리는 데 열광하는 것 또한 이들의 문화이다(오장근 외, 2008). 패러디에 관해서 오장근·김영순·백승국(2006:91)은 다음과 같이 설명하고 있다.

“대중이 스스로 패러디를 창작하는 시대이다. 디씨의 합성사진 게시판은 이미지를 패러디하는 대표적인 사례라고 할 수 있다. 특히 시사 합성 갤러리는 패러디가 가진 웃음을 주는 기능을 넘어서, 일상생활에서 멀게 느껴졌던 국가·정치·행정을 패러디하여 권력에 대한 반감을 직접적으로 표현한다. 패

러디를 통해 권력에 대한 반감을 직접적으로 표현하여 저항의지를 드러내어 일반 대중에게도 공감을 얻는 경우가 적지 않다.”

사례에서 나타나고 있는 정부에 대한 과격한 표현, 욕설, 풍자와 희화화는 이와 같은 인터넷의 문화와 무관하지 않다. 이들에게 맘껏 욕설과 풍자를 표현해도 다른 사람들에게 너그럽게 받아들여질 수 있는 대상이 정부이고, 이와 같은 집단적 열광에 함께 동참함으로써 정서적 공감과 즐거움을 느끼고 동시에 현실의 문제를 인식하고 고민할 수 있는 것이다.

그러나 이처럼 자유를 표출하는 공간이라는 것이 방종을 의미하는 것은 아니다. 자신의 의사표출이 다른 사람의 의사표출을 낳을 수 있는 커뮤니케이션 과정임을 고려해보면 지속적인 커뮤니케이션 과정을 통해 형성된 규범이 존재하는 공간이기도 하다. 사람들에게 지탄을 받는 게시글 또는 사람들의 호응을 이끄는 게시글이 존재하며, 이들 사이에는 면대면 상황과는 다른 의례가 존재⁶⁸⁾하며 이는 인터넷 커뮤니티의 규범(norm)으로 작용한다(심보선, 2014).

2) 우리성 : 집단주의 문화

문화는 한 사회에서 동일한 사회경험이 축적되어 생성된 사회환경으로 세상을 인식하게 하는 일종의 프로그램이며 한 집단의 사람들과 다른 집단의 사람들을 구분하게 해주는 집단적 정신프로그램이다(Hofstede, Hofstede&Minkov, 2014). 세계의 문화와 조직을 연구한 Hofstede와 그의 동료들은 한국을 집단주의 문화로 분류하고 있다. 집단주의 문화는 여러 가지 특징을 가지고 있는데, 그중에서도 대표적인 것이 가치기준과 관련한 것이다. 개인주의가 모두에게 동일한 가치 기준이 적용되는 보편주의적 성향을 가지고 있다면, 집단주의는 내집단이나 외집단이나를 구분하여 다르게

68) 온라인 커뮤니티의 상호의례에 관한 연구는 심보선(2014), 「온라인 커뮤니티의 상호작용 의례 : 자전거 커뮤니티 사례를 중심으로」를 참고

가치를 적용하는 배타주의적 성향을 가지고 있다는 것이다(Hofstede, Hofstede&Minkov, 2014). 또한 집단주의 문화의 사람들은 정보의 원천을 미디어보다는 사회적 네트워크에 의존하는 경향이 있다고 한다.

한국 집단주의의 내용을 분석한 최상진과 김기범(2011)은 한국만의 집단주의를 ‘우리성’이라는 개념을 개발하여 설명하고 있다(최상진·김기범, 2011:213-247). ‘우리성’은 한국인이 가지고 있는 특징으로, ‘우리의식’은 ‘우리’라는 관계 속 ‘정’을 기반으로 한다. ‘정’은 동고동락하며 서로에게 아껴주는 마음과 감정을 주고받으면서 이해와 믿음에 바탕을 둔 허물없는 관계를 느낄 때 생겨난다. 정은 ‘우리’집단이라고 생각할 수 있고 일체감을 느낄 수 있는 대인관계에서 상호작용을 가능하게 하는 친밀감이라는 것이다. 그래서 한국인이 대인관계를 형성할 때 가까운 사람이 된다는 것은 특별한 의미를 가진다. 한국인의 대인관계나 사회활동은 근본적으로 ‘정’을 바탕으로 이루어지며 감정의 교류가 중요한 역할을 하게 된다(최상진 외, 2005).

그렇기 때문에 한국인에게 ‘우리집단’은 그렇지 않은 집단과 질적인 차이를 가지게 된다. 한국의 집단문화는 내집단과 외집단이 확실하게 구분되어 있으며, 내집단은 끈끈한 정서적인 교감을 바탕으로 하는 신뢰의 관계이고, 반면에 외집단은 불신을 기초로 한 관계라는 것이다(최상진 외, 2005).

한국의 문화인 ‘우리성’은 커뮤니티 내부에서는 좀 더 구체적인 형식으로 확인된다. 인터넷 공론장에서 정부에 대한 불신을 함께 표출함으로써 서로 공감하며 교류하고 있으며 외집단을 배척하는 태도가 고스란히 드러나고 있다. 여기서 인터넷 공론장의 규범과 정체성은 다만 정부에 관한 이슈에서만 생기는 것이 아님을 고려해야 한다. 이른바 사회이슈가 되는 큰 사건이 생기지 않더라도, SLR클럽이라는 한 장소에서 하루에 3만여 건의 글로 서로 소통을 하는 관계임을 인식해야 한다. 다양한 내러티브들이 생산되고 있으며, 정보를 소통함으로써 서로 함께 즐거워하고 일체감을 느끼는 공간으로 이해한다면 이들의 규범과 정체성은 단순히 카메라에 대한 정보만

을 교류하는 것이 아님을 추론할 수 있다. 이들에게 ‘우리’라는 정체성을 형성하는 말은 스스로를 지칭하는 ‘자게이’라는 표상으로 나타난다.

“자동차에 조여가 깊으신 자게이에게 고합니다... 하이카 카센터에서 옛
그제 엔진오일을 갈았는데 도로위에서 차 퍼졌다고 글 올린 자게이입니다.
많은 분들 도움으로 카센터에게 적극 항의해서 일은 잘 진행되고 있는거
같은데.. ”

“보드타다가 다친 자게이보셔유.. 얼름 병원가세요~ 근처에 보건소라도
가셔서 엑스레이찍어보시면 바로 그곳에서 치료받을지 아니면 큰병원갈지
나옵니다. 저도 예전에 스키타다가 손접질려서 별거아니겠지하고 다음날까
지 잘놀다가...”

“자게이분들 문재인관련 질문 있어유 ㄷㄷㄷㄷ 전 김대중 노무현을 뽑고
운동권 살짝 발도 담궜던 이명박 시대의 소위 빨갱인데유 그리고 자게이분
들도 비슷한 성향인것도 알고 문재인 지지자들이 많은 거 알고 그에따라
욕먹을 질문인것도 압니다 하지만 진짜 궁금해서요 솔직히 대한민국 남자
로서 문재인의 대체복무제도 도입은과 제주 해군기지 전면 재검토 이 두가
지에 대해선 어떻게 생각하시나요? 특히 대한민국 예비역으로 대체복무제
도 도입은 좀 걱정이 많이 되긴합니다만..ππ P.S 당근 박근혜는 안뽑아유
걱정마세유 ㄷㄷㄷ 답변 좀.. ”

위 사례와 같이 스스로를 규정짓고 있으면서도 때로는 정치적인 이슈로,
때로는 사회현실에서의 문제로 지속적으로 커뮤니케이션을 함으로써 서로
를 공감하고 정체성을 형성하는 과정임에는 분명하다는 것이다.

한편 ‘우리’가 정치적으로 ‘적’으로 인식하는 집단 곧 외집단을 배척하는
태도들이 나타난다. 기득권과 기득권을 지지하는 사람들이다. 기득권이 역
사적으로 친일과 독재라는 세력에 기댄 것으로 인식하고 있고 그들 행태에

관한 사건들의 내려티브는 지속적인 공론과정을 통해 공유되어 있었다. 그리고 또 하나의 ‘적’은 정치적 성향이 다른 집단들인데, 하나는 40대 이상의 기득권을 지지하는 층과 일부 기득권을 지지하는 커뮤니티를 의미했다. 특히 부모님 세대와의 정치적 갈등은 부모님과의 정치성향 차이 때문이며, 이런 현상은 정치적 세대균열의 증거라 할 수 있다. 정치적 차원에서는 부모님은 ‘우리’가 아닌 것이다.

“거실에서 토론하다가 부모님과 싸웠네유...—;:: 바로 훈훈해지긴했지 만..왜 우리가 재때문에 싸워야하냐.....하고 같이 굴 까먹고왔는데 정말 —.....심각하네유...누굴 지지하느냐는 자유지만 이렇게 생각이 달라도 다를수가 있다니...ㄷㄷㄷ 박근혜 될까봐 두렵네정말”

“부모님하고 토론회 같이 보는데 안보신다고 방에 들어가시네여 소통이 안되십니다 좀 봐야지 진실을 알텐데”

“정치이야기 하다가 집안 파탄나겠네요ㅜㅜ 부모님 vs 저랑 동생 구도로 지지후보가 갈리는데 진짜 미치겠어요 이제까지 이렇게 부모님이랑 싸운적이 없네요 수치며 자료를 보여드려도 조작이라고만 하시고 말도 안된다 하시고 니들이 어려서 모른다고만 하시니 진짜ㅜㅜ 그냥 설득을 포기하고 가만히 있어야 할까요 ”

이렇게 인터넷 커뮤니티의 문화가 한국인의 집단주의 특징인 ‘우리성’에 기반하고 있기 때문에, 개인이 정보를 해석하고 판단하여 생성되는 정부불신 측면이 아닌 문화적인 기반에 의한 불신표출이 가능하다. 시민들이 기득권으로 인식하는 주체가 시민들에게 이익이 되는 정책을 내세우더라도 ‘적’이 하는 일이기 때문에 시민들은 정책을 평가절하할 뿐만 아니라 정책의 외부효과가 부정적으로 나타나면 더 큰 감정적인 반감이 생기게 될 것이다. 이후 유사한 정책이 나오더라도 시민들은 그 내용을 엄밀히 살피고 판단하

기보다 ‘적’이 하는 일로써 과거의 사례를 들면서 무능한 주체로 몰아가며, 불신을 표출하게 되는 것이다.

정부에 대한 불신표출현상에서도 나타나듯이 이성적으로 토의와 토론을 거쳐 불신이 표출되는 것은 적고, 감정적으로 불신을 표출하는 경우가 상당수를 이루는 이유도, 우리와 적의 구분을 통해 내집단 선호, 외집단 불신이라는 문화적 요인에 기인하고 있다고 설명할 수 있다.

2. 역사 내러티브와 기득권 내러티브

1) 해석의 틀

사람들은 자신이 속한 준거집단에 구성원이 되면 특정방식의 생각과 행동을 요구받는다. 사람의 인식에 영향을 미치는 요인을 집단의 문화에서도 찾고 있는 것이다. Gamson은 집합행동의 틀(collective action frame)이라는 개념을 제시하는데 개인들로 하여금 집합행동에의 참여가 의미있는 일이라는 신념을 갖도록 이끄는 일련의 집합적인 신념이 존재한다는 것이다(Gamson, 1992).

사회운동을 연구한 Snow 등(1987)은 Goffman의 틀(frame) 연구를 확장시켜 해석의 틀이 구성되는 과정에 대해서 연구하였다. 일정한 공동체 내에서 틀이 공유되는 과정을 틀 연결(frame bridging), 틀 증폭(frame amplification), 틀 확장(frame extension) 그리고 틀 전환(frame transformation)의 4가지로 제시하였다(Snow et. al, 1987). 첫째, 틀 연결은, “*이념적으로 일치하지만 구조적으로는 연관되어 있지 않은 틀들을 특정한 쟁점이나 문제와 관련하여 연결짓는 과정*”이라고 정의된다. 곧 비슷한 불만을 가지고 있지만 자신들의 행동을 실행하는 데 필요한 조직적 기반을 지니지 못한 다수의 개인들이 네트워크를 통해 연결되는 것을 의미한다. 둘째, 틀 증폭은 “*특정한 쟁점이나 사건들에 관련된 해석의 틀을 고무하는 활*

동”이다. 틀 증폭은 다시 가치증폭과 신념증폭으로 구분할 수 있는데, 가치 증폭은 가치들을 이상화하고 고양시키는 활동을 자신들의 행동을 더 큰 가치와 연결시킴으로써 공동체의 목표를 고무하는 것이고, 신념증폭은 개선을 요하는 문제, 책임소재, 적대자에 대한 부정적 신념 등을 증폭하는 것을 의미한다. 셋째, 틀 확장은 공동체의 목표와 활동이 잠재적인 지지층의 이익과 가치에 일치하도록, 기본 범위를 확장하여 지지층을 늘리려한다. 넷째, 틀 전환은 기존의 틀을 전환하거나 재구성하려는 시도로, 현재까지의 틀의 가치나 신념이 옳지 않은 결과를 냈을 때, 새로운 가치를 통해 틀을 재구성함을 의미한다. 이 과정은 단발적인 것이 아니라 지속적으로 발생하는 과정으로 공동체 내에 축적되어 ‘틀’로서 참여자에게 작용하게 되는 것이다.

이와 같은 틀을 형성, 확산, 강화, 변화시키는 공동체 내부의 힘은 결국 커뮤니케이션이다. 사람들은 커뮤니케이션을 통해서 다른 사람의 행동양식을 배우고, 반응을 통해 주어진 상황에 대한 합의된 가치와 기대되는 행동을 습득한다(Hogg&Davidson, 1990). 개인은 공동체 규범을 인식하고 수용함으로써 집단 구성원으로서의 정체성을 획득한다고 할 수 있다(Dishion et al., 1996).

인터넷 커뮤니티의 해석의 틀은 일반적인 사회공동체에서의 틀 형성, 확산, 강화, 변화보다 파급력이 훨씬 크다. 인터넷이라는 매체의 특징으로 인해 인터넷 커뮤니티는 일반적인 사회공동체보다 느슨하고 수평적인 네트워크를 가짐과 동시에 과거와는 비교할 수 없을 정도로 많고 다양한 참여자로 인해 네트워크의 크기가 매우 크기 때문이다.

인터넷은 네트워크를 기본으로 한 시공을 초월한다는 속성 때문에 틀 연결은 언제나 준비되어 있는 상태이며, 일정한 정보가 투입되고 커뮤니티 내부에서 공감을 얻게 되면 인터넷의 보존성으로 인해 사건에 대한 지지근거들이 양산되며, 퍼나르기를 통해 유사커뮤니티로 퍼지기 시작한다. 곧 커뮤니티 내부 하나의 사건이 인터넷 전체로 쉽게 퍼지기 시작하는 것이다. 단지 사회운동처럼 지속적인 목표 개념이 아닌, 사람들이 생각하는 믿음(belief)이 순식간에 증폭이 되어 여론을 형성하는 과정으로 이해해야 한다.

일반적인 온라인 커뮤니티의 여론 형성과정은 익명성 때문에 해당 이슈에 관해 공감할 수 있다는 사실만이 강조되어 “집단 정체성”이 형성되기 쉽기 때문이다(이은주, 2008). ‘개똥녀’, ‘루저녀’ 등의 사례에서처럼 사회미덕과 같은 사회신뢰와 관련된 주제부터, ‘촛불집회’, ‘세월호’와 같은 사회, 정치 문제 까지 포괄적인 주제들이 인터넷 커뮤니티 내에서 논의 되는 것이다.

이런 관점에서 기득권 내려티브는 확산되기 좋은 주제이다. 역사경험 내려티브는 한국인이면 누구나 쉽게 공감할 수 있다는 점, 그리고 기득권 내려티브는 역사 내려티브에 근거하고 있다는 점은 빠르게 공론을 형성하게 하여 여러 커뮤니티의 해석의 틀로 자리잡기 쉽다. 이 의미는 분석대상으로 삼은 SLR클럽 뿐 만 아니라 다른 대형 커뮤니티에서도 유사한 특성을 보일 수 있다는 가능성을 열어둔다.

2) 역사 내려티브

본 연구에서는 해석의 틀을 내려티브라 범주화하였다. 또한 공론과정을 통해 생산되는 ‘공론’ 또한 내려티브로 상정했다. 기득권 내려티브의 경우 해석의 틀을 상정하는 말이긴 하나, 인터넷 커뮤니티에서 지속적으로 표출되고 형성되고 강화되는 과정으로 동적인 개념을 설명하기에는 ‘틀frame’ 보다는 내려티브가 더 나은 표현이라 판단했다.

“내러티브는 이야기와 구분되는 개념으로 이야기는 구체적이고 일시적인 사건에 관한 에피소드를 가리키는 데 사용되는 용어인데 반하여 내러티브는 보편성을 띠며 오랜 시간 동안 지속적으로 일어나는 구조화 가능한 형태의 사건이나 발화”를 가르킨다(Connelly&Clandinin, 2011). 곧 사건들이 지속적으로 발생하여 구조화 가능한 스토리라면 내려티브로 칭한다는 말인데, 기득권에 대한 인식은 멈추어 있는 것이 아니라 아직도 생산되고 있으며 지속적으로 새로운 이야기들이 구성되는 동적인 개념으로써 과거의 내려티브들이 오늘의 이야기로 재생됨과 동시에 새롭게 형성되는 개념으로 이해하는 것이 옳다고 판단하였다.⁶⁹⁾ 또한 인터넷의 내려티브에는 구조화

된 중심내용 뿐만 아니라 타당성을 부여하는 ‘공감’과 ‘우리성’이 담겨있다고 할 수 있다. 잘 정리된 개념의 연결이라기보다는 사건의 경과나 내용들을 그리고 공감의 과정을 스토리로 기억함을 의미한다.

예를 들어서 ‘국정원 오빠’라는 말에는 국정원 사건 초기의 내용이 내려티브 형식으로 담겨있다. 국정원 사건의 경과를 알고 있는 네티즌들은 ‘국정원 오빠’라는 말만 들어도 ‘여론조작’을 떠올리며 그와 관련되었던 행위자들과 행태 그리고 그때 느꼈던 감정까지 담겨있는 내려티브를 기억하겠지만, 단지 국정원이 여론조작을 했음’이라는 정보를 전달받은 사람은 그들이 사용하는 ‘국정원 오빠’라는 단어 자체가 왜 등장하는지 이해할 수가 없고 내려티브 생성과정을 통해 겪은 공감과 집단정체성 곧 ‘우리성’을 이해하지 못한다.

역사 내려티브⁷⁰⁾ 또한 공감할 수 있는 내려티브가 중요시 되는데 예를 들어 독재 권력자의 부도덕한 행실이라는 이미지는 여러 가지 내려티브의 집합이다. 가령 분석과정 중 발견한 개념인 독재자가 ‘시민을 버리고 도망갔다’라는 인식은 이승만 대통령이 시민을 안심시킨 뒤 한강대교를 폭파시키고 피난한 일이 하나의 내려티브를 형성하고 있고, 상황에 따라서 독재자가 권력자로 치환되는 경우 임진왜란 당시 선조가 시민들을 버리고 북으로 대피한 반면에 백성들이 의병활동을 한 일 때까지 확장되며 내려티브가 형성되고 조합되는 것이다.

69) 비슷한 의미로 집단기억(memoire collective)을 들 수 있다. 집단기억은 “개인의 생리적·인지적 기억과는 다른 차원의 기억으로 집단 구성원들의 의사소통과 상호작용을 통해 형성되는 사회 귀속적인 기억”을 지칭한다(신나운, 2011). 신나운(2011)은 2008년 촛불 집회를 집단기억의 개념으로 설명했다. 한국인이 가지고 있는 역사적 경험인 반독재, 반미, 반친일 기득권의 세가지 집단기억의 작동을 통해서 촛불집회가 발생했다고 주장한다. 반독재는 “유신·군사독재 정권이 자유를 탄압하고 인권을 침해했다는 기억”을 의미하고, 반친일 기득권 집단기억은 기득권은 “친일파에서 연유한 정당하지 못한 지배집단”이며 “박정희 정부의 경제성장 정책이 양극화와 부패의 원인”이 되었음을 의미한다. 사회적 기억으로서의 집단기억인 반독재와 반친일의 개념은 본 연구에서의 역사내러티브로 범주화한 것과 매우 흡사하다. 대상의 특징을 설명해주는 단어인 “탄압과 침해”, “유착을 통한 양극화”은 불신의 원인으로 제시하고 있는 ‘억압’, ‘통제’ 그리고 ‘사적이억추구’로 보아도 무방할 것이다.

70) 역사 내려티브는 맥락의 제일 밖에서 영향을 미치는 것으로 시민들이 공유하고 있는 가장 넓은 의식이라 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 기득권 내려티브와 가장 큰 영향을 맺고 있기 때문에 설명을 용이하게 하기 위해서 기득권 내려티브와 묶어 설명하였다.

국정원 여론조작 내러티브는 독재시절 과거의 안기부 내러티브와 속성이 유사하기 때문에 결국 커다란 의미의 정부불신 내러티브를 강화하는 작용을 하고, 이승만 대통령과 선조의 사례는 기득권 내러티브를 강화시키는 내러티브가 된다고 말할 수 있다.

곧 내러티브 범주는 대상이 가지고 있는 속성과 내용적인 측면 뿐만 아니라 ‘공감’이라는 요소를 포함하는 개념으로 사용하였으며, 인터넷 커뮤니티는 내러티브를 지속적으로 생산하는 공간이라 할 수 있겠다.

3) 기득권 내러티브 : 한국 정부불신의 근원

국가이론들은 민주주의 국가에 대한 다양한 이미지를 공통적으로 함축하고 있다(정용덕, 2001). 수동적 국가, 보호자적 국가, 파당적 국가가 그것이다⁷¹⁾. 수동적 국가는 국가를 지배적 집단의 요구를 “전달하는 매체(transmission belt)”로 보는 관점으로, 외부로부터 통제되고 있다는 것이다. 외부통제모형은 사회부문의 지배엘리트가 국가를 통제하고 있음을 의미하며, 도구주의 모형은 경제력에 토대를 둔 지배계급이 국가를 통제하고 있다고 보는 것이다(정용덕, 2001). 엘리트에 의한 외부통제모형(external control model)과 도구주의 모형(instrumentalist model)은 본 연구에 시사점을 준다.

담론분석의 대가인 Fairclough(2001)은 수동적 국가의 관점에서 다음과 같이 국가를 바라보고 있다. 첫째, 국가는 자본계층이 지배를 유지하고 노동계층을 통제하기 위한 핵심요소를 ‘국가’라고 본다. 정치권력이 자본가에 의해 행사되고, 이와 관련한 전문직 노동자들과 자본가의 제휴가 기득권(power-holders) 또는 지배층(dominant bloc)을 형성하고 있다는 것이다. 둘째, 교육·법·방송매체 등과 같은 사회제도가 자본계층의 지속적인 지배력을 유지하도록 한다. 셋째, ‘이념’은 보편적이고 상식적으로 보이는 제도적

71) 보호자적 국가는 국가를 일반적 이익(general interest)을 위해 사회 세력의 균형을 중립적으로 조종하는 역할을 하는 국가를 의미하고, 파당적 국가는 국가 공직자들이 자신들의 목적을 추구하면서 일부 사회이익을 회유함을 특징으로 한다(정용덕, 2001).

관행들이 기실 지배권으로부터 나와 정치·경제권력을 유지하게 해준다는 것이다. 넷째, 기득권은 지배력을 유지하기 위해서 궁극적으로 시민들에게 “강제력(coercion)”을 이용하거나 시민들의 “동의(consent)”를 얻어내기 위해 행동한다는 것이다. 강제력은 정부·경찰 등을 통해 공권력을 사용하는 것을 의미하고, 동의는 ‘이념’이 핵심이 되어, 교육이나 방송매체를 통해서 사회통제를 하는 기제로 이용한다는 관점이다.

한편 연구를 통해 귀납적으로 구성한 기득권 내려티브는 Fairclough의 수동적 국가관에 상당수 부합하고 있었다. 네티즌들은 국가를 기득권 또는 지배층에게 부역하는 존재로 인식하고 있다는 것이다. 네티즌들에게 있어서 기득권 내려티브의 내용은 첫째, 기득권이 시민을 통제하고 둘째, 기득권이 공공이익을 배제하고 자신들의 사적이익만을 추구하고 셋째, 기득권이 서로 유착하여 자신들이 원하는 방향으로 권력을 행사한다는 것으로 요약된다.

정치는 공권력을 행사하는 주요한 주체가 되어 정부를 수족으로 부리고, 재벌은 이를 위해 자본을 제공하며, 언론은 시민들을 통제하는 역할을 하는 것으로 이해하고 있다. 이러한 인식은 역사적 경험에서 비롯하고 있는데, 독재시대에 ‘반공프레임’을 이용한 ‘이념’을 시민들에게 주입하고 이것에 교육과 언론이 역할을 했었다는 점, 그리고 재벌은 친일로 부를 축적하거나, 독재의 권력형 비리로 부를 축적하거나, 독재의 필요성에 의해 부정하게 키워진 기업이라는 점 등이 그것이다. 그리고 이들이 지금까지 세를 이어오고 있으며, 모두 유착하고 있다는 것이다.

커뮤니티에서 발생하는 모든 토론에 참여하는 것은 현실적인 한계가 있고, 설사 모두 참여했다고 해도 발견되는 사안들을 모두 알고 있다고 할 수는 없다. 구성된 체계와 틀은 이른바 집단지성⁷²⁾의 힘이라 보는 것이 옳으나 개개인이 모든 내용을 알고 있다고 생각하기에는 무리가 있다. 그럼에도 불구하고 네티즌들은 일정한 정보에 대해서 즉각적인 반응을 보이며 일관적인 불신의 태도를 표출한다. 세부적인 것을 다 기억하지 못하더라도 구성

72) 집단지성은 지성이 가진 성찰의 힘으로 개인이 자신과 집단의 역사를 기억하고 비판할 수 있도록 한다(유용민 외, 2011). 특히 네트워크 사회에서 대중들의 협업을 통해, 전문가 수준에 이르는 집단적인 지혜를 생산할 수 있다.

되어 있는 일반적인 해석의 틀이 있다는 의미로 받아들일 수 있다. 곧 네티즌들은 한국기득권에 대한 부정적인 선입견을 가지고 있다는 것이다.

기득권에 대한 불신은 정부 정책 집행에 심각한 불응을 가져올 수 있다. 정부에서 시행하는 정책을 선입견에 따라 재어보고, (의도와는 다르게) 즉각적으로 불신반응이 일어날 수 있다는 것이다. 인터넷이라는 공간이 전 지구적으로 연결된 네트워크라는 점을 고려하면 위험성은 더욱 커진다. 정부 정책이 선입견에 따라 해석되고 그것이 공감대를 얻기 시작하면, 순식간에 퍼져나가 비관습적인 참여로 이어질 수 있다. 촛불집회 사례가 이를 반증한다.⁷³⁾ 촛불집회는 대표적인 사례이나 현재에도 이와 같은 형태의 불신은 지속적으로 일어나고 있으며 최근의 카카오톡 검열, 단말기 통신법 사례에 이르기까지 다양하게 발현되고 있다.

73) 신나운(2011)은 촛불집회를 분석한 박사논문에서 촛불집회가 반친일, 반독재, 반미라는 집단기억의 작용임을 밝혔는데, 이는 크게 기득권의 불신과 일맥상통하다 하겠다.

제3절 민주주의 불신과 행동하는 시민 : 정부불신공론형성의 결과

I. 행동하는 시민과 시민덕성

시민은 정치공동체의 구성원을 의미하여, 시민이 공동체의 유지발전을 추구해야 한다는 규범적 의미가 담겨있다. 시민성을 갖춘 시민이란 주체적 입장에서 권리⁷⁴⁾와 의무를 가지고 사회문제에 적극적으로 참여하여 공동체와 공공의 이익을 추구하는 주체로 인식할 수 있다(이승종·김혜정, 2011:61).

시민의 개념은 고대 그리스·로마에 기원을 두고 있다. 고대 그리스에서는 이성적인 집단이 공동체를 위해 살아가는 사람들을 시민이라 지칭하였으며, 시민이 아닌 사람들은 피지배계층이나 다름없었다(Ehrenberg, 2002:62). 근대적 의미의 시민은 15세기 르네상스 시대 이탈리아를 기원으로 본다(Baron, 1966). 15세기 피렌체에서는 외세의 침입에 맞서는 과정에서 애국주의와 공화주의적 자각이 발화하며 종교와 전제정에 억눌린 신민들이 결정적 전환(decisive shift)을 겪었고, 시민의식이 깨어나 정치적인 시민의 삶을 깨달았다는 것이다(Pocock, 2011:129-130). 이를 Baron은 시민적 휴머니즘(civic humanism)으로 명명하였다.

Pocock은 그의 저서 ‘마키아벨리언 모멘트(the Machiavellian moment)’에서 사람들이 시민으로 자각하는 순간을 마키아벨리언 모멘트라 명명하였고, 마키아벨리언 모멘트는 15세기에 발화하였고, 17세기 영국에서 발화하였으며, 미국 건국에까지 이어지고 있다고 주장하였다. 마키아벨리언 모멘트는 시민의식이 깨어나는 ‘계기(moment)’와 ‘양식(mode)’를 가리키는데 Pocock은 주장하는 바를 다음과 같이 요약하고 있다(Pocock,

74) 시민권을 보는 관점은 자유주의적 관점과 공화주의적 관점으로 구분할 수 있다. 자유주의는 개인은 자기이익을 추구하는 존재로서 독립적인 경제활동과 납세의무를 하는 관점인 반면에, 공화주의에서는 개인을 공공영역에 참여하여 주체적으로 공공선을 달성하고자 하는 의지를 가지는 사람을 의미한다(김동춘, 2013). 본 연구는 공화주의적 관점으로 해석하고자 한다.

2011:34).

“현세적 의식에 내재한 어떤 지속적이 패턴이 결국 공화국의 발현과 그것에 대한 시민의 참여로 이어졌다는 것이다. 이 과정에서 스스로를 역사 속에서 이해하려는 자각의 문제가 형성되었는데, 마키아벨리를 비롯한 동시대 인들은 명시적이든 묵시적이든 이와 씨름했던 것으로 볼 수 있다.”

15세기 이탈리아의 피렌체에서 시민의식이 깨어나게 된 계기는 북부 이탈리아의 군주가 피렌체를 고립시키고 위협을 가함으로써, 시민들은 자신들이 하나의 공동 운명체를 극적으로 자각하였기 때문이었다. 공동체를 지키기 위해서 시민들은 합의와 참여를 통해 공동체의 덕을 실현하려고 노력하였다(Baron, 1966). 이때에 피렌체 시민들이 자신들을 이해하는 방식은 ‘덕(virtù)’과 ‘운(fortuna)’의 대결로 이해하여 스스로를 고취시켰다는 것이다(Pocock, 2011:34)⁷⁵⁾. 17세기 영국에서는 휴머니트스 교육을 받은 의회 젠트리들이 중심이 되어 신민의 권리를 지키고, 왕과의 투쟁 속에서 잉글랜드인이 시민으로 역할을 하게 되었으며, 이때 덕과 운의 대결은 ‘덕’과 ‘부패’의 구도로 바뀐다(Pocock, 2011:57-119). 한편 민주화 시대의 프랑스는 혁명을 포함한 사회운동과 이에 시민들의 적극적인 참여로 드러난다. 프랑스의 공화주의는 혁명의 발발, 공화국의 선포, 국민공회의 소집, 그리고 공포정치로 이어지는 과정에서 애국 시민을 탄생시켰다(정상호, 2013).

이와 같은 계기 속에서 공통적으로 나타나는 특징은 시민들은 부당한 억압과 통제로부터 벗어나기를 원하며, 이를 실현하기 위해서 시민 공동체에 적극적으로 참여하고 공공선을 위해 행동한다는 것이다.⁷⁶⁾ 이를 공화주의자들은 ‘비지배적 자유’⁷⁷⁾, ‘시민덕성’의 개념으로 설명하는데, 비지배적 자유

75) Pocock은 바론의 주장처럼 단번에 결정적인 전환을 일으켰다는 데에 회의적이다. 다만 지속적으로 사람들 의식 속에 생겨난 어떠한 패턴이 발현된 시기로 설명하고 있다.

76) Pocock(2011:119-171)은 이에 대해서 행동하는 삶(vita activa)와 시민적 삶(vivere cibile)이라는 수사학적 표현으로 나타난다고 한다.

77) 이샤야 벌린은 1958년 ‘두가지 자유개념(two concepts of liberty)’라는 제목으로 강연을 하는데, 이때 소극적 자유와 적극적 자유 개념으로 자유를 구분한다. 소극적 자유란

란 타인에 의한 지배를 받지 않는 것을 의미한다. 타인에 의해 지배를 받지 않기 위해서 시민들은 덕성(civic virtue)을 가지고 정치에 참여할 때 그 자유는 온전하게 보전될 수 있다는 것이다.

한편 시민덕성(civic virtue)은 현대 민주주의 사회에서 정부신뢰를 형성할 수 있는 근원이고, 나아가 사회자본을 축적하게 하는 근원이 되는 문화이다. 시민덕성을 기반으로 한 시민문화 속에 네트워크를 이룰 때 사회자본이 극대화된다(Putnam, 2009:17).

시민덕성의 문화가 배태되어 있는 공동체에서의 시민참여는 공적인 영역을 중시하고, 공공선 달성을 위한 신뢰를 형성한다. 시민참여는 국가와 시민사회를 연결시켜주는 고리가 된다(Coleman, 1990). 공공이슈들에 대한 관심은 시민이 가져야할 당연한 덕목이고, 이를 통해 시민들은 정치에 참여한다. 곧 공동체에 참여함으로써 신뢰와 호혜성 그리고 시민참여를 배우고, 또한 공동체 내부에서의 다양한 사람들의 다양한 의견들을 접하게 되면서, (공공선에 힘써야 한다는 시민덕성의 문화 속에서) 새로운 현상에 관해서도 새로운 사회적 가치들을 배우고 전하게 되는 선순환 구조를 가지게 되는 것이다.

네티즌들의 인식과 행동을 공화주의 관점으로 바라보면 연구를 통해 밝혀진 시민행동의 이유를 설명할 수 있다. 앞선 논의에서 네티즌들은 기득권을 부당한 통제를 하는 대상으로 여기고 있었고, 공공선을 배려하지 않은 사적이익을 추구하는 존재로 생각하고 있었다. 기득권에 대한 불신과 정부에 대한 불신이 지속적으로 강화되는 현상은, 기득권을 ‘적’으로 인식함으로써 시민들이 주인이 되는 민주주의를 갈망하기 때문이라고 할 수 있다. 또한 이런 민주주의에 대한 불신이 시민참여로 이어지는 것은 이른바 공공

외부의 간섭과 강제로부터의 자유를 의미하며, 적극적 자유는 남에게 예측되지 않을 자유를 의미한다. 벌린은 소극적 자유만이 진정한 자유임을 주장하였다. 적극적 자유는 몇몇의 요인들이 전체주의에 이용될 수 있는 자유의 개념이라고 주장했다(Swift, 2011). 공동체의 선을 위해서 적극적으로 행동하는 삶을 사는 것은 공동체라는 또다른 전체에 복종한 것을 의미하기 때문이라 주장했다(곽차섭, 2011). 이와 같은 소극적 자유와 적극적 자유에 대한 논쟁은 공화주의자들에게 제3의 길을 고민하게 했으며, 쾨팅 스키너는 이 문제에 대해 비지배적 자유라는 개념으로 통합을 시도하였으며 페팅에 의해 구체화 되었다(곽차섭, 2011). 비지배적 자유에 대한 논의는 페팅의 저서인 신공화주의 제1장 참조.

성을 깨닫는 시민덕성이 생성되는 과정으로 여겨도 무방하리라 생각한다. 촛불집회에서 등장한 헌법 제1조의 강조⁷⁸⁾, 세월호 참사에서의 자원봉사자의 사례는 이를 반증하는 증거들이라 할 수 있겠다.

II. 한국민주주의에서 인터넷 공론장의 역할

대의민주주의는 시민들 중 가장 훌륭한 사람을 뽑아서 시민을 대표하게 하고, 대표자들은 시민들을 위해 공공선에 봉사하도록 고안된 제도였다(임혁백, 2000). 시민에 의한 통치라는 의미의 민주주의와 공공선에 기여하기 위한 공화주의의 결합을 시도한 것이며, 투표는 민주주의의 기능을, 국회는 공공선에 기여하는 심의기구로서의 기능을 기대했었다(김주성, 2008). 민주주의의 이상은 모든 시민들이 토론과 심의를 통해 정부의 정책을 결정하는 것이겠으나 현실적으로 불가능하기 때문에 고안된 제도가 대의민주주의인 것이다.

그러나 현실의 대의민주주의는 시민들의 심의는 없는 선호의 집합(선호 집합적 민주주의)일 뿐이었고, 대표자는 대리인으로 행동하지 않고 사익만을 추구할 수 있는 가능성이 상존하고 있었으며, 이와 같은 문제점을 통제하는 것은 힘들었다. 이론적으로 민주적 과정의 근간인 투표는 공공선을 반영하기 힘들다는 비판에 직면했고, 대표의 실패는 극복되기 어려워 보였다(임혁백, 2000).

그런데 인터넷 공론장이 등장하면서 시민들은 스스로 토의하면서 여론을 형성할 수 있는 여건이 마련되었다. 투표만으로 자신들의 의사를 표현하는 것이 아니라 심의를 기반으로 집단적인 의사를 표출할 수 있는 장이 마련된 것이다. 시민덕성 씨앗이 생성되고, 공공선이 무엇인지에 대한 갑론을박이 이루어지면서 시민참여의 의지는 높아졌지만 현재 한국 대의민주주의

78) 정상호(2013)는 촛불집회에서 외쳐진 헌법 제1조의 구호는 군주제에 대비한 공화정의 의미에서 시민 공동체의 안전한 삶 자체가 곧 국가라는 공화주의사상이 발현되는 것으로 보고 있다.

체제에서는 이를 반영하지 못하는 것으로 보인다. 시민들의 요구와 사회변화는 빠르게 진행되는데 민주주의 제도는 제자리 걸음을 하고 있는 것이다.

기존 제도권 정치는 대의민주주의의 관행과 질서에는 충실했는지 모르지만, 시민행동과 시민참여 그리고 이를 통한 시민들이 생성한 내러티브에 대한 공감과 심의 민주주의를 보여주지는 못했다. 그들은 지난 관행의 절차와 규칙만을 고집함으로써 민주주의의 새로운 가능성을 보여주지 못했다. 더구나 공론 형성에 주요한 역할을 했던 인터넷 대형 커뮤니티와 SNS에서 공감하고 내러티브를 소통하고 공유하는 데는 이르지 못하고 있다. 정치인들이 SNS를 통해 의견을 쏟아 냈지만 그것은 일방적 주장에 머물러 있었다. 세월호 참사는 전국가적인 ‘공감’과 다양한 공적 내러티브를 생산했음에도 불구하고 시민들 요구가 제도 정치에 반영되었다고 생각하기는 힘들다.

기존 제도권의 리더십이 위기에 봉착한 반면 일상생활 속에 근거를 둔 일상 민주주의는 활발하게 소통하고 있다. 온라인 커뮤니티와 SNS에서 활발하게 소통되고 공유되는 내러티브는 다양한 표현 방식으로 표출되어 독자적인 공론을 생산하고 있다. 이 공적주제에 관한 내러티브는 지속가능한 형태로 일상 속에서 생활의 일부로 향유되고 있다. 인터넷 공론장에서 정부는 외면받거나 소외받고 있다고 볼 수 있다. 극히 일시적이고 제한적인 ‘퍼나르기’형태로 공론 형성에 끼어 들고 있을 뿐이다.

이렇게 정부와 시민의 소통이 이루어지지 않은 탓에 시민들의 바램과 요구가 제도화되지 못하고 그로 인해 시민들 간의 불만과 불신이 커지고 있다. 지속적으로 정부불신 내러티브는 생산되고 있지만, 정부의 대응은 미흡해 보인다. 최근 2014년 말의 단말기 통신법에서, 2015년 담배값 인상, 연말정산 이슈에 이르기까지 시민들의 불만과 불신은 나날이 깊어가고 있는 실정이다. 투표제도와 그 운영에 이르기까지 불신이 형성되고 있다는 사실은 대의민주주의가 커다란 위기에 처했음을 의미한다.

현재는 대의민주주의를 보완할 수 있는 제도적인 대응이 필요해 보인다. 인터넷 커뮤니티가 생산하고 형성하고 있는 기득권 불신, 정부불신, 민주주의 불신들은 제도권과 연결되지 못한 채 그들의 틀을 연결시키고 확장하고

강화시키고 있으며 특별한 사건이 발생하지 않는 한 지속적으로 강화될 가능성이 크다.

때문에 그 동안 국가가 소홀히 해왔던 일상 속에서 민주주의를 찾는 것이 하나의 방법이 되리라 생각한다. 사람들은 민주주의는 거대한 정치제도로 생각해 왔기 때문에 정치는 여의도의 국회와 청와대와 같은 공식적 제도에서만 작동하는 것이고 우리의 일상과는 동떨어진 것으로 여겨 왔다. 공공선은 대통령 선거, 국회의원 선거 등 국가적인 선거 제도를 통해 실현되는 것으로 간주하는 경향이 있다. 그러나 민주주의는 얼굴과 얼굴을 맞대는 대면적인 것이든, 온라인과 같은 가상공간이든 관계(relationship) 안에서 발견된다. 관계는 다른 배경, 경험 그리고 이해관계를 가진 사람들이 서로가 목표와 가치를 공유(shared value)하는 공동체를 형성하게 하여, 공동의 행동(common action)을 할 수 있게 한다. 특히 이해가 다른 사람들이 관계를 통해 공공선을 끌어낼 때 민주주의의 가치는 더 성숙하게 된다. 민주적 관계는 공적 공간(common space)서 공동의 이해와 공동의 행동으로 만들어질 수 있다.

현대 대의민주주의 체제에서는 인터넷 공론장을 비롯한 시민들의 공론장(public sphere)과의 소통이 가장 중요한 과제로 남는다. 대의민주주의의 보완과 발전은 시민들과의 소통을 통해서 공론과정에 참여하고 공감함으로써 국가와 시민이 공감하고 공유할 수 있는 목표를 찾는 것에서 시작해야 할 것이다.

제6장 결론

제1절 연구의 요약

본 연구에서는 시민들이 정부를 불신하고, 직접적으로 행동하려고 하는 원인이 인터넷이라는 가상공간에 있다고 판단하여, 인터넷 커뮤니티에서의 정부불신형성과정에 관해 연구하였다. 구체적인 연구문제는 다음의 세가지이다. (1) 인터넷 커뮤니티에서 정부불신이 어떤 상호작용과정을 통해 형성되는가? (2) 인터넷 커뮤니티의 정부불신이 사회적인 맥락에 영향을 받고 있다면, 맥락은 무엇이고 어떻게 영향을 받는가? (3) 인터넷 커뮤니티에서 정부불신공론이 형성되고 있다면 그 결과로 어떤 인식을 가지게 되는가? 또 그리고 어떻게 대응하는가?

연구대상은 인터넷 커뮤니티인 SLR클럽 자유게시판의 게시글이다. 분석에 사용한 자료는 게시글의 제목과 내용이다. 한명이 게시한 글을 하나의 관측대상으로 삼았으며, 댓글은 제외하였다. 총 537,459개의 게시글을 수집하였고, 삭제된 글을 제외하면 334,068개였으며, 실제 코딩을 위해 사용된 자료는 61,433건이었다. 자료의 수집은 텍스트는 스크립트 언어인 python 2.7.6 그리고 python library 중 하나인 BeautifulSoup를 통해 수집하였다. 언어네트워크 분석은 통계패키지인 R 3.0.2를 이용하였다. 자료의 선별을 위해서 텍스트 마이닝 기법 중 워드클라우드와 언어네트워크 분석을 실시하였다. 수집한 자료는 개방코딩, 선택코딩, 이론적 코딩의 절차에 따라 범주화하였고, 통합하였다. 코딩은 게시글 1개를 단위로 하는 줄 단위(line-by-line) 코딩과 사건에 따라 단락으로 구분한 뒤 코딩하는 단락별, 사건별 코딩의 두 가지 방법으로 실시하였다.

분석 결과 첫째 인터넷 커뮤니티에서 정부불신공론이 형성되는 과정은 다음과 같다. 먼저 외부에서 커뮤니티 내로 정부에 대한 정보가 입수된다. 네티즌들이 정보에 대해서 판단을 내리고 정부에 대한 정보가 불신할만한

특성(불신성)을 가지고 있다고 인식하면 불신을 표출한다. 정부불신을 표출하는 과정에서 정부불신성에 동의하고 공감하는 사람들이 늘어나면 집단의 정부불신 표출현상이 나타난다. 이렇게 집단적으로 경험한 하나의 사건은 커뮤니티 구성원들이 공유하고 공감한 이야기가 되며 네티즌들의 정부불신을 형성하고 강화한다. 공통의 경험과 정서적 공감은 네트워크 속에 자리잡아 이후 유사한 사건을 해석하는 내러티브(narrative)이자 틀(frame)이 된다. 이렇게 형성된 정부불신 내러티브는 유사한 정보를 접할 때마다 지속적으로 강화된다. 하나의 사건은 구조화된 정부불신 내러티브를 지지하는 근거가 되어 정부불신을 형성하고, 강화하게 되는 것이다.

둘째, 인터넷 커뮤니티의 정부불신형성에 영향을 미치는 맥락요인은 역사적 맥락의 바탕아래 인터넷의 구조를 기반으로 집단주의 문화인 우리성, 기득권 내러티브로 나타났다. 역사적 맥락인 역사 내러티브는 일제강점기와 독재의 경험으로 형성되었고, 역사 내러티브를 기반으로 기득권 내러티브가 정부에 대한 정보를 판단하는 해석의 틀로 작용하고 있었다. 기득권 내러티브의 내용은 (1)기득권이, 정부를 이용하여 (2)시민들을 통제·억압하거나 (3)공공선보다 기득권 자신의 이익을 우선시한다고 요약될 수 있으며, 이는 정보를 판단하는 기준점(anchor)로 작용하여 지속적으로 정부불신을 강화하고 있었다. 또한 정부불신은 공론과정을 통해 형성된 ‘우리’를 인식함으로써 형성되고 강화되기도 한다. 정부불신 내러티브의 지속적인 형성과 강화로 인해 ‘적’과 ‘우리’를 구분하게 되어, 적이라 할 수 있는 기득권과 기득권을 지지하는 사람들을 불신하게 되고, 정부의 행동을 기득권을 위한 것이라고 해석하고 배척하게 된다.

셋째, 인터넷 커뮤니티의 정부불신공론이 지속됨에 따라, 네티즌들은 한 국민민주주의의 부조리와 비상식적인 정책을 바로잡기 위해 투표에 적극적으로 참여하거나, 시위를 생각하거나 등의 행동하는 시민으로서의 의식이 나타난다. 하지만 이렇게 시민이 행동해야한다는 의식 속에는 이런 나라에서는 살 수 없기 때문에 도피하려는 인식 또한 생성되며 이민을 고려하기도 한다.

제2절 연구의 기여

I. 이론적 측면

정부에 대한 불신현상은 모두가 체감한다. 멀게는 수도이전에서부터 4대강에 이어, 촛불집회, 세월호에 이르기까지 대통령 공약에서 재난에 이르기까지 분야를 가리지 않고 정부불신이 나타난다. 과거에는 찾기 힘든 현상이며 사회적인 큰 문제로 인식되고 있는 상황이다.

이에 대응하는 차원에서 학계에서는 수많은 정부신뢰연구들이 지속되었다. 하지만 지금까지 정부신뢰연구의 대부분은 개념 간의 인과관계를 밝히는 변수들을 중심으로 한 양적연구였다(김택호, 2014). 국가 간 연구의 경우 국가 비교연구를 위해 만들어진 지표를 통한 변수 간의 관계를 밝히는 연구이거나, 국내의 연구들은 대체적으로 서베이를 통한 개인수준의 변수들을 통해 정부신뢰의 영향요인을 밝히고자 한 연구들이다. 또한 이마저도 인구·경제학적 배경이나 태도 변수에 상당수 치중해 온 것도 사실이다(배귀희·임승후, 2009).

하지만 이와 같은 개념 간의 인과관계만을 밝히는 연구들은 현재 사건들에서 나타나는 정부불신을 이해하기에는 어렵다. 왜냐하면 계량적 연구로는 사람들의 행위, 상황, 사건들의 의미를 파악하기 힘들고, 사람들의 행위에 내재되어 있는 맥락과, 맥락이 사람에게 어떻게 영향을 미치고 있는지를 알 수 없기 때문이다. 또한 정부신뢰연구들은 대다수가 정부신뢰와 정부불신을 같은 차원으로 보고 있다. 하지만 정부신뢰와 불신은 서로 다른 원인으로 형성된다는 연구들이 등장하면서, 정부불신의 원인과 형성과정에 대한 탐색이 필요한 시기였다고도 할 수 있다.

이와 같은 이유에서 본 연구는 아래와 같은 시사점이 있다.

첫째 정부불신형성과 관련하여 사건을 발생하게 할 수 있는 인식과 맥락요인을 발견함으로써 정부불신형성과정을 설명할 수 있는 이론적 틀과 가설을 제공하였다. 역사적인 인식이 현재의 정부불신까지 이어지고 있음을

확인할 수 있었다.

둘째 사회자본론에서 정부신뢰, 개인신뢰, 제도신뢰 등 다양한 신뢰들의 인과관계를 논하는 연구들은 상당수가 진행되었으나, ‘어떻게’ 연결되어 있는지에 대한 연구는 부족했다. 이론적인 바탕이 부족한 상태에서 연구가 진행되어 혼란을 가져온 것이 사실이다. 하지만 본 연구를 통해서, 기득권 내러티브(일종의 사회불신), 정부불신, 민주주의 불신 등이 관계를 가지고 있음을 파악할 수 있었다.

셋째 정부불신형성이 시민(정치)참여에 영향을 미치는 과정을 파악함으로써, 지속적으로 제기되어오던 시민(정치)참여와 정부신뢰의 관계에 대해 한국사회에 적실성 있는 연구를 위한 이론적 틀을 제공할 수 있었다.

넷째 인터넷 커뮤니티를 대상으로 공동체의 공론형성과 관련한 논의를 진행했다는 데에서 의의를 가지고 있다. 현대 정보화 사회에서의 인터넷 공론장 연구는 반드시 필요한 작업으로, 인터넷 커뮤니티라는 가상의 공간까지 행정학 연구범위를 넓혔다는데 의의가 있다.

다섯째, 인터넷 커뮤니티의 상호작용을 근거이론을 통해 분석하는 경우는 상당히 드물다. 도전적으로 새로운 정보의 원천을 분석대상으로 삼았는데 의의가 있다.

여섯째, 인터넷 커뮤니티 연구를 위해서 텍스트만을 수집한 것이 아니라, 일종의 빅데이터 분석 방법론을 이용하여 타당성을 확보하려는 시도를 했다는데 의의를 가진다.

II. 정책적 측면

먼저, 우리나라 정부가 지속적으로 효율성을 추구함에도 불구하고 정부에 대한 신뢰가 저하되고, 지속적으로 발생하는 불신현상을 이해할 수 있는 틀을 제공했다는데 가장 본 연구의 가장 큰 의의가 있다고 생각한다. 정부불신의 원인이 한국만이 가지고 있는 특수한 역사경험에서부터 이어왔기

때문에 적실성 있는 정책개발에 하나의 기준을 제공할 수 있을 것이라 기대한다.

둘째, 현 박근혜 정부는 정부 3.0을 기치로 내세우고 기존 서비스 전달에 치중한 전자정부 논의를 넘어서 국민과 정보를 공유하여 정부에 대한 신뢰를 높이기 위한 정책을 시행 중에 있다⁷⁹⁾. 민간의 참여와 빅데이터 활용을 통해 숨겨진 사각지대를 발견하고, 협조를 통한 정부-민간 연계형 서비스를 추구하는 것이다. 그럼에도 불구하고, 정부불신이 형성되고 강화되는 온라인 커뮤니티의 공론형성과정에 대해서는 주의를 기울이지 않고 있었다. 본 연구는 중요한 공론형성 영역을 환기시키고 정책개발을 위한 기초적인 이해를 제공할 수 있다는 데 의의가 있다.

셋째, 인터넷 커뮤니티에서 정부에 대한 논의가 활발하게 진행되고 있음을 밝히고, 인터넷의 공론과정이 정책과정에 중요한 행위자가 되거나 감시자가 될 수 있음을 상기시켰다는 데 정책적 시사점이 있다. 공론이 형성되고 확장되는 공간으로서의 인터넷 커뮤니티의 중요성을 부각시키고, 정부와 관련한 이슈들의 공론형성과정을 이해하도록 하여 현실적인 정책집행에 기여할 수 있을 것이라 생각한다. 예를 들어, 정책의 내용이 불신을 불러오는 세가지 기준을 통해 해석될 수 있는 경우라면 정부가 가지고 있는 다양한 채널을 이용하여 적극적으로 정보를 제공함으로써 여론의 불신을 최소화할 수 있을 것이다.

제3절 연구의 한계

본 연구의 한계는 다음과 같다.

첫째 인터넷 커뮤니티의 민주주의 불신이 행동하는 시민으로 연결되고는

79) 정부3.0 추진위원회(2014), “정부 3.0 발전계획.”

https://www.gov30.go.kr/gov30/cop/bbs/selectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR_0000000000054&mId=6&dId=1&nttId=4607

있으나, 민주주의 불신으로 인해 시민들이 행동하기 위해서는 일련의 조건이 필요한 것으로 보인다. 본 연구의 데이터가 18대 대선기간을 대상으로 하였기 때문에 선거맥락에서 제도적인 의사표출구가 존재함으로써 투표라는 행동으로 이어지고는 있지만, 더욱 더 다양한 조건들이 존재하리라 추측할 수 있다. 행동하는 시민은 투표와 같은 관습적 참여 뿐만아니라 비관습적 참여를 상정한 범주이긴 하지만 실질적으로 자료를 통해 비관습적인 참여를 발견하기는 어려웠다. 이는 이론적 표집이 충분치 않았음을 의미하는 것이며 추후 연구를 위해서는 다양한 사건에 대한 자료수집이 필요하다 하겠다.

둘째 인터넷 커뮤니티의 상호작용을 분석대상으로 삼았기 때문에 상호작용이 네티즌들에게 얼마나 큰 영향력을 주고 있는지 파악할 수가 없다. 물론 커뮤니케이션학 분야에서 인터넷의 영향력과 관련하여 다양한 시도가 이루어지고 있으나, 본 연구는 근본적으로 인터넷 커뮤니티의 상호작용이 개인에게 큰 영향을 미치고 있다는 가정에서 출발하고 있다.

셋째, 데이터를 수집함에 있어서 대상이 되는 커뮤니티의 댓글을 분석대상에 포함시키지 못했다. 그 이유는 각 게시판을 만드는 사람의 특성에 따라 다른 스크립트로 구성되어 있고 때로는 암호화 되어 있어서 인터넷 스크립트 언어에 대한 일정 수준의 지식이 필요했기 때문이다. SLR클럽의 특징상 댓글이 많은 경우는 거의 없기 때문에 상대적으로 적은 비중을 차지할 것이라고 판단했지만, 댓글은 게시글에 대한 직접적인 답변이 되기 때문에 구분하여 기술할 필요가 있었으나, 연구자의 기술적 한계로 인해 수집을 하지 못하여 분석의 대상으로 할 수 없었다.

넷째 몇몇 범주는 근거가 부족하여 해석에 의존한 부분이 존재한다. 집단적 의사표출과 관련한 범주는 명확한 기준을 제시하지 못한 채 연구자의 해석에 의존할 수밖에 없었다. 단어, 구, 줄단위 코딩에서는 단위가 명확해지고 자료에 근거하고 있음을 충분히 보여줄 수 있으나(예를 들어 in vivo codes의 적극적 사용), 집단적으로 의사가 표출되는 경우는 분명하고 충분한 코딩단위를 제시하지 못하고 현상을 해석(interpretation)하여 코딩해야

했다.⁸⁰⁾

다섯째 방대한 데이터임에도 불구하고 너무도 많은 주제들이 용광로처럼 뒤섞여 있어서 자료만을 통해서는 연구주제를 발견하기 쉽지 않으며 코딩의 과정에서도 의견 내용이 반복되어 진술되기 때문에 실질적으로는 풍부한 내용을 설명하고 나아가 형식이론으로 발전하기 위해서는 개인이 분석할 수 없을 만큼의 방대한 양의 데이터가 필요할 것으로 추측된다.

80) Glaser와 Strauss는 자료에 밀착하는 다분히 실증주의적 시각에 있다고 한다면, 해석학적인 측면을 적극적으로 이용해야한다는 주장이 있다. Rennie(2006)는 근거이론방법에서 초기는 현상에 대한 객관적인 사실을 통해 접근하다가 범주를 통합하여 이론을 구성할 때는 연구자가 이론적 민감성으로 기술한다는 것이 모순이라 지적하며, 근거이론방법론에 해석학을 이식해야함을 주장한다(김진숙·이근무·이혁구, 2011).

<참고문헌>

- 강신태. (2013). *행정사상과 연구의 논리 : 한국행정의 역사적 맥락에서*. 서울: 조명문화사.
- 곽차섭. (2011). 공화주의와 우리의 ‘마키아벨리언 모멘트’. *철학과 현실*, 164-175.
- 김동윤. (2009). 사회자본의 개념화에 대한 탐색적 접근. *언론과학연구*, 9(4), 38-64.
- 김동춘. (2013). 시민권과 시민성. *서강인문논총*, 37, 5-46.
- 김명언, & 이영석. (2000). 한국기업조직에서 부하가 상사에 대해 갖는 신뢰와 불신의 기반. *한국심리학회지 : 문화 및 사회문제*, 6(3), 99-120.
- 김병섭. (2008). *편견과 오류 줄이기 : 조사연구의 논리와 기법*. 파주: 법문社.
- 김병욱. (2014). 질적 연구유형별 정당화 논거 탐색: 내러티브 연구법과 담론분석법을 중심으로. *내러티브 연구법과 담론분석법을 중심으로*, 55-76.
- 김상준. (2004). 부르디외, 콜만, 퍼트남의 사회적 자본 개념 비판. *한국사회학*, 38(6), 63-95.
- 김수연, & 정영미. (2006). 텍스트 마이닝 기법을 이용한 연관용어 선정에 관한 실험적 연구. *정보관리학회지*, 23(3), 147-165.
- 김왕식. (2011). 정부신뢰에 영향을 주는 요인. *한국행정학회 하계학술발표논문집*, 2011(0), 1-9.
- 김우택, & 김지희. (2002). *한국사회 신뢰와 불신의 구조 : 미시적 접근*. 서울: 小花.
- 김인숙. (2011). 근거이론의 분기: Glaser와 Strauss의 차이를 중심으로. *사회복지연구*, 42(2), 351-379.
- 김주성. (2008). 심의민주주의인가, 참여민주주의인가? *한국정치학회보*,

42(4), 5-32.

김채환. (2009). 인터넷 뉴스 댓글의 이용과 상호작용성의 만족도에 관한 연구. *언론과학연구*, 9(1), 5-44.

김택호. (2014). *개인의 심리자본과 사회자본이 정부신뢰에 미치는 영향*. (학위논문 (석사)--), 서울대학교 행정대학원, 서울.

나은영. (2006). 특집 : 인터넷, 커뮤니케이션, 그리고 사회 ; 인터넷 커뮤니케이션: 익명성, 상호작용성 및 집단극화(極化)를 중심으로. *커뮤니케이션 이론*, 2(1), 93-127.

나은영, & 차유리. (2010). 한국인의 가치관 변화 추이: 1979년, 1998년, 및 2010년의 조사 결과 비교. *한국심리학회지 : 사회 및 성격*, 24(4), 63-92.

나은영, & 차유리. (2012). 인터넷 집단극화를 결정하는 요인들: 공론장 익명성과 네트워크 군중성 및 개인적, 문화적 요인을 중심으로. *한국심리학회지 : 사회 및 성격*, 26(1), 103-121.

남궁근. (2004). *행정조사방법론 제3판* (Vol. 제3판). 서울: 法文社.

목광수. (2013). 민주주의적 덕성과 공론장. *사회와 철학*(25), 365-398.

문형구, 최병권, & 내은영. (2011). 국내 신뢰 연구의 동향과 향후 연구방향에 대한 제언. *경영학연구*, 40(1), 139-186.

박근영, & 최윤정. (2014). 온라인 공론장에서 토론이 합의와 대립에 이르게 하는 요인 분석. *한국언론학보*, 58(1), 39-69.

박근영, 최윤정, & 이종혁. (2013). 인터넷 토론 공론장의 분화. *한국언론학보*, 57(3), 58-86.

박성호. (2005). 여론형성공간으로서 인터넷 자유 게시판의 저널리즘적 특성과 사회적 영향에 관한 연구. *언론과학연구*, 5(3), 191-226.

박종민. (1991). 연례학술대회 발표논문 : 정책산출이 정부신뢰에 주는 영향. *한국행정학보*, 25(1), 291-305.

박찬웅. (1998). *신뢰의 위기와 사회적 자본*.

박통희, & 김기현. (2011). 인터넷정보의 질에 대한 인식이 정부신뢰에 미

- 치는 영향: 2-30대 네티즌의 정책과정참여를 중심으로. *한국행정학회 추계학술발표논문집*, 2011(0), 1-28.
- 박현구. (2010). 인터넷 게시판 댓글의 공공성 평가에 미치는 요인. *언론정보연구*, 47(2), 173-203.
- 박희봉, & 김동현. (2014). 스칸디나비아 3개국 및 동아시아 3개국의 정부 신뢰 영향요인 비교. *한국행정연구*, 23(2), 1-34.
- 박희봉, 이희창, & 조연상. (2003). 우리나라 정부신뢰 특성 및 영향 요인 분석. *한국행정학보*, 37(3), 45-66.
- 배귀희, & 임승후. (2009). 정부신뢰의 결정요인에 관한 연구 -정책선호 및 대통령의 국정수행평가를 중심으로. *한국정책학회보*, 18(4), 61-93.
- 배영. (2012). 한국과 미국의 인터넷 이용 행태 비교 연구. *정보와사회*(23), 100-126.
- 배정현. (2013). 일반논문 : 시민의 가치관과 성향에 따른 정부신뢰: 아시아 국가를 중심으로. *행정논총*, 51(3), 167-197.
- 서문기. (2001). 연구논문 : 한국사회의 정부신뢰구조. *한국사회학*, 35(5), 119-147.
- 서유경. (2012). 한나 아렌트의 정치사상에 비춰 본 1987년 이후 한국의 참여민주주의. *국제정치논총*, 52(3), 227-256.
- 서현진. (2003). 논문 : 미국 유권자의 정치적 신뢰도와 투표참여의 관계: 경로분석을 통한 재검토. *한국정치학회보*, 37(1), 337-362.
- 송경재. (2005). 논문 : 사이버 공동체의 사회적 자본과 네트워크 정치참여. *한국정치학회보*, 39(2), 423-445.
- 송현주, 김현석, & 이준웅. (2008). 대통령 후보 경선 여론조사보도에 대한 인지평가와 정서 반응이 정치적 행동성향에 미치는 영향. *한국언론학보*, 52(4), 353-376.
- 송현주, 신승민, & 박승관. (2006). 인터넷 게시판에서의 이견 읽기와 논변 구성과 정치적 관용에 미치는 영향. *한국언론학보*, 50(5), 160-183.
- 신나운. (2011). *공공문제와 집단기억 : 촛불집회와 과거청산 정책을 중심으로*

- 로. (학위논문(박사) --), 서울대학교 행정대학원, 서울.
- 심보선. (2014). 온라인 커뮤니티의 상호작용 의례. *문화와 사회*, 16, 45-104.
- 심홍진, 김용찬, 손해영, & 임지영. (2011). 언어 네트워크 분석을 통한 스마트폰과 소셜미디어 이용자의 미디어 이용행태에 관한 탐색적 연구. *한국방송학보*, 25(4), 82-138.
- 양건모. (2007). *정부신뢰 개념의 이론적 논의 및 타당성 검증*.
- 오경민, & 박흥식. (2002). 일반논문 : 정부신뢰 수준의 측정과 비교에 관한 연구. *한국정책학회보*, 11(3), 113-137.
- 오장근, 김영순, & 백승국. (2006). *텍스트와 문화콘텐츠* =. 서울: 한국문화사.
- 원숙연. (2001). 신뢰의 개념적 , 경험적 다차원성 신뢰연구에 갖는 함의. *한국정책학회보*, 10(3), 63-86.
- 유용민, 김성해, & 심영섭. (2011). 블로그와 글로벌 공론장. *사이버커뮤니케이션 학보*, 28(2), 5-52.
- 유재원. (2000). 사회자본과 자발적 결사체. *한국정책학회보*, 9(3), 23-43.
- 윤건수. (2005). 일반논문 : 한국 행정학의 질적 연구방법에 대한 반성과 제안. *한국행정학보*, 39(2), 1-23.
- 윤건수. (2008). 질적 연구의 다양성과 공공조직 연구의 확장. *한국조직학회보*, 5(3), 163-198.
- 윤건수. (2013). 경험의 의미와 질적 연구의 연구 과정. *한국정책과학학회보*, 17(2), 163-200.
- 이근식. (2006). *(애덤 스미스의)고전적 자유주의*. 서울: 기파랑.
- 이남인. (2012). 양적연구와 질적연구의 구별에 대한 현상학적 해명. *철학과 현상학 연구*, 55, 151-185.
- 이수인. (2010). 일반신뢰와 정부신뢰의 관계와 성별차이에 대한 탐색적 연구. *한국사회학*, 44(4), 162-203.
- 이시원. (1993). *政府信賴의 影響要因에 관한 研究 : 第六共和國 政府에 대*

- 한 態度調査를 中心으로 =. (학위논문(박사)--), 서울大學校 大學院, 서울.
- 이윤경. (2014). 논문 : 정부기관 및 사회기관 신뢰에 대한 국민과 공무원의 인식 차이에 관한 비교 연구. *사회과학논집*, 45(1), 25-58.
- 이은주. (2008). 탈개인화 효과에 관한 사회적 자아정체성 모델. *커뮤니케이션 이론*, 4(1), 7-31.
- 이재신, & 이민영. (2011). 정치정보 습득 채널, 정부신뢰, 사회적 영향이 대학생들의 정치참여에 미치는 영향, 19, 77-111.
- 이재열. (1998). 민주주의, 사회적 신뢰, 사회적 자본, 65-93.
- 이재윤, 문주영, & 김희정. (2007). 텍스트 마이닝을 이용한 국내 기록관리학 분야 지적구조 분석. *한국문헌정보학회지*, 41(1), 345-372.
- 이재철. (2007). 정치문화와 투표행위: 5.31지방선거에 나타난 인지적, 정서적, 평가적 정향과 투표참여. *한국과국제정치(KWP)*, 23(2), 93-121.
- 이준구. (2009). *(36.5℃)인간의 경제학*. 서울: 랜덤하우스코리아.
- 이창호, & 정의철. (2009). 공론장으로서의 인터넷 카페 게시판의 가능성과 한계. *언론과학연구*, 9(3), 388-424.
- 임도빈. (2009). 기획논문 : 질적 연구 방법의 내용과 적용전략: 양적인 질적 연구와 질적인 질적 연구. *정부학연구*, 15(1), 155-188.
- 임채원도명록. (2013). 연구논문: 2012 년의 진보-보수 균열과 시민행동주의: 공화주의적 계기 속 바론테제의 적용. *의정연구*, 38(단일호), 245-281.
- 임혁백. (2000). IMF 관리체제 이후의 한국 정치 , 사회변화 : 패널 1 / IMF 이후 한국 의회정치의 변화와 정당개혁 ; 21 세기 한국 대의제 민주주의의 대안 - 심의 민주주의 , 결사체 민주주의 , 전자 민주주의. *학술발표대회 자료집*, 2000(8), 1-31.
- 장수찬. (2002). 논문 : 한국사회에 나타난 악순환의 사이클 - 결사체 참여, 사회자본, 그리고 정부신뢰. *한국정치학회보*, 36(1), 87-113.
- 장정현, 하주용, & 김선호. (2014). 정치정보원으로서 인터넷미디어 신뢰도

- 연구. *한국언론학보*, 58(4), 96-128.
- 장현미. (2014). SNS에서 글쓰기가 공감경험과 친사회행동에 미치는 효과. *한국언론학보*, 58(3), 5-35.
- 정규호. (2005). 특집 : 대의제 민주주의의 위기와 대안 ; 심의민주주의적 의사결정논리의 특성과 함의. *시민사회와 NGO*, 3(1), 29-57.
- 정용덕. (2001). *현대국가의 행정학*. 서울: 法文社.
- 정일권, 김은미, & 백영민. (2014). 인터넷 이용과 커뮤니케이션 규범 변화의 관계에 관한 연구. *한국언론학보*, 58(3), 283-312.
- 정일권, 이준웅, & 배영. (2013). 인터넷 교류범위와 자기노출이 정치적 관용에 미치는 영향과 세대 효과, 21, 160-204.
- 조동기, 김병준, & 조희경. (2001). 사이버문화의 특성과 사회적 영향. *기본연구*, 2001(39), 1-155.
- 조원혁. (2012). *일선 경찰관의 재량행위에 관한 연구 : 근거이론의 적용*. (학위논문(박사) --), 서울대학교 행정대학원, 서울.
- 조윤경, & 정일권. (2013). 인터넷 의견읽기 및 이견수용방식에 대한 연구. *한국언론학보*, 57(4), 149-167.
- 최고원. (2011). 가다머 해석학과 선입견의 반성. *철학논총*, 63, 391-408.
- 최상진, & 김기범. (2011). *문화심리학 : 현대 한국인의 심리분석*. 파주: 지식산업사.
- 최상진, 김기범, 강오순, & 김양하. (2005). 한국문화에서 대인관계 신뢰-불신의 기반과 심리적 기능에 대한 문화심리학적 분석. *한국심리학회지 : 문화 및 사회문제*, 11(1s), 1-20.
- 최상진, 김의철, & 김기범. (2003). 한국사회에서의 대인관계속의 신뢰와 불신의 기반으로서의 마음에 대한 문화심리학적 접근. *한국심리학회지 : 문화 및 사회문제*, 9(2), 1-17.
- 현승숙, & 이승종. (2007). 주민접촉에 따른 지방정부신뢰 분석. *한국지방자치학회보*, 19(4), 93-112.
- 홍주현. (2011). 소셜 네트워크 서비스(SNS: Social Network Service)상의

담론 분석을 통한 인지적,정서적 측면의 여론 변화 연구. *커뮤니케이션학 연구*, 19(3), 5-29.

- Almond, G. A., & Verba, S. (1965). *The civic culture: political attitudes and democracy in five nations: an analytical study*.
- Arendt, H. (1996). *인간의 조건*. (이진우·태정호 옮김). 서울: 한길사. (원서출판: 1958)
- Barker, C., Galasiński, D. (2009). *문화연구와 담론분석 : 언어와 정체성에 대한 담화*. (백선기 옮김). 서울: 커뮤니케이션북스. (원서출판: 2001)
- Barney, J. B., & Hansen, M. H. (1994). Trustworthiness as a source of competitive advantage. *Strategic management journal*, 15(S1), 175-190.
- Baron, H. (1966). *The Crisis of the Early Italian Renaissance: civic humanism and republican liberty in an Age of classicism and tyranny*. Princeton University Press.
- Bauernschuster, S., Falck, O., & Woessmann, L. (2014). Surfing alone? The Internet and social capital: Evidence from an unforeseeable technological mistake. *Journal of Public Economics*.
- Benford, R. D., & Snow, D. A. (2000). Framing Processes and Social Movements: An Overview and Assessment. *Annual Review of Sociology*, 26, 611-639. doi: 10.2307/223459
- Bhuller, M., Havnes, T., Leuven, E., & Mogstad, M. (2013). Broadband internet: An information superhighway to sex crime? *The Review of Economic Studies*, 80(4), 1237-1266.
- Bigley, G. A., & Pearce, J. L. (1998). Straining for shared meaning

- in organization science: Problems of trust and distrust. *Academy of management Review*, 23(3), 405-421.
- Bohman, J. (1996). Public deliberation: pluralism, complexity, and democracy. *Studies*.
- Brehm, J., & Rahn, W. (1997). Individual-level evidence for the causes and consequences of social capital. *American journal of political science*, 999-1023.
- Cacioppo, J. T., & Berntson, G. G. (1994). Relationship between attitudes and evaluative space: A critical review, with emphasis on the separability of positive and negative substrates. *Psychological bulletin*, 115(3), 401.
- Campante, F. R., Durante, R., & Sobbrío, F. (2013). Politics 2.0: The multifaceted effect of broadband internet on political participation: National Bureau of Economic Research.
- Campbell, W. R. (2004). The sources of institutional trust in East and West Germany: civic culture or economic performance? *German Politics*, 13(3), 401-418.
- Charmaz, K. (2013). *근거이론의 구성 : 질적 분석의 실천 지침*. (박현선·이상균·이채원 옮김). 서울: 학지사. (원서출판: 2006)
- Clandinin, D. J. (2011). *(내러티브 탐구를 위한) 연구방법론*. (강현석 옮김). 파주: 교육과학사. (원서출판: 2007)
- Coleman, J. S. (1990). *Foundations of social theory*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Collins, R. (2009). *사회적 삶의 에너지 : 상호작용 의례의 사슬*. (진수미 옮김). 파주: 한울. (원서출판: 2004)
- Connelly, B. L., Miller, T., & Devers, C. E. (2012). Under a cloud of suspicion: trust, distrust, and their interactive effect in interorganizational contracting. *Strategic management*

- journal*, 33(7), 820-833.
- Corbin, J. M., & Strauss, A. (1990). Grounded theory research: Procedures, canons, and evaluative criteria. *Qualitative sociology*, 13(1), 3-21.
- Corbin, J. M., Strauss, A. L., & Strauss, A. L. (2008). *Basics of qualitative research : techniques and procedures for developing grounded theory 3rd ed* (Vol. 3rd ed). Los Angeles, Calif.: Sage Publications, Inc.
- Creswell, J. W. (2010). *질적 연구방법론 : 다섯 가지 접근*. (조흥식 옮김). 서울: 학지사. (원서출판: 2007)
- Cummings, L. L., & Bromiley, P. (1996). The organizational trust inventory (OTI). *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, 302, 330.
- Dalton, R. J. (2010). *시민정치론 : 선진 산업민주주의 국가의 여론과 정당 제5개정판* (Vol. 제5개정판). (서유경 옮김). 서울: 아르케. (원서출판: 2008)
- Delhey, J., & Newton, K. (2005). Predicting cross-national levels of social trust: global pattern or Nordic exceptionalism? *European Sociological Review*, 21(4), 311-327.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). *The SAGE handbook of qualitative research*: Sage.
- Deutsch, M. (1958). Trust and suspicion. *Journal of conflict resolution*, 2(4), 265-279.
- Dishion, T. J., Spracklen, K. M., Andrews, D. W., & Patterson, G. R. (1996). Deviancy training in male adolescent friendships. *Behavior therapy*, 27(3), 373-390.
- Dovidio, J. F., & Gaertner, S. L. (1999). Reducing prejudice

- combating intergroup biases. *Current Directions in Psychological Science*, 8(4), 101-105.
- Easton, D. (1965). *A framework for political analysis* (Vol. 25): Prentice-Hall Englewood Cliffs, NJ.
- Ehrenberg, J. (2002). *시민사회, 사상과 역사*. (김유남·주미영·이상환 옮김). 서울: 아르케. (원서출판: 1999)
- Espinal, R., Hartlyn, J., & Kelly, J. M. (2006). Performance still matters explaining trust in government in the Dominican Republic. *Comparative Political Studies*, 39(2), 200-223.
- Fairclough, N. (2011). *언어와 권력 : 담화·텍스트·화용 연구*. (김지홍 옮김). 광명: 경진. (원서출판: 2001)
- Fennema, M., & Tillie, J. (2001). Civic community, political participation and political trust of ethnic groups *Multikulturelle Demokratien im Vergleich* (pp. 198-217): Springer.
- Fitzgerald, J., & Wolak, J. (2014). The roots of trust in local government in western Europe. *International Political Science Review*, 0192512114545119.
- Flick, U. (2009). *질적 연구방법* =. (임은미 옮김). 파주: 한울. (원서출판: 2002)
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. Free Press New York.
- Gambetta, D. (1988). Trust: Making and breaking cooperative relations.
- Gillespie, N. (2003). *Measuring trust in working relationships: the behavioral trust inventory*. Paper presented at the Annual Meeting of the Academy of Management, Seattle, Washington.

- Glaser, B. G. (1978). *Theoretical sensitivity*. Mill Valley, Calif.: Sociology Press.
- Glaser, B. G. (1998). *Doing grounded theory : issues and discussions*. Mill Valley, Ca.: Sociology Press.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1964). Awareness contexts and social interaction. *American Sociological Review*, 669-679.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory : strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine Pub. Co.
- Glaser, B. G., Strauss, A. L. (2011). *근거 이론의 발견 : 질적 연구 전략*. (이병식·박상욱·김사훈 옮김). 서울: 학지사. (원서출판: 1967)
- Glaser, B. G. (2014). *근거이론 분석의 기초*. (김인숙·장혜경 옮김). 서울: 학지사. (원서출판: 1992)
- Goffman, E. (1974). *Frame analysis: An essay on the organization of experience*. Harvard University Press.
- Goffman, E. (2013). *상호작용 의례 : 대면 행동에 관한 에세이*. (진수미 옮김). 서울: 아카넷. (원서출판: 1967)
- Granovetter, M. (1985). Economic action and social structure: the problem of embeddedness. *American journal of sociology*, 481-510.
- Grimmelikhuijsen, S. G. (2012). Transparency and trust. An experimental study of online disclosure and trust in government.
- Habermas, J. (2001). *공론장의 구조변동 : 부르주아 사회의 한 범주에 관한 연구*. (한승완 옮김). 서울: 나남출판. (원서출판: 1990)
- Hetherington, M. J. (1998). The political relevance of political trust. *American Political Science Review*, 791-808.
- Hofstede, G. H., Hofstede, G. J., Minkov, M. (2014). *세계의 문화와 조*

- 작 : 정신의 소프트웨어. (차재호·나은영 옮김). 서울: 학지사. (원서출판: 2010)
- Hogg, M. A., Turner, J. C., & Davidson, B. (1990). Polarized norms and social frames of reference: A test of the self-categorization theory of group polarization. *Basic and Applied Social Psychology*, 11(1), 77-100.
- Hooghe, M., & Marien, S. (2012). A COMPARATIVE ANALYSIS OF THE RELATION BETWEEN POLITICAL TRUST AND FORMS OF POLITICAL PARTICIPATION IN EUROPE. *European Societies*, 15(1), 131-152. doi: 10.1080/14616696.2012.692807
- Horrigan, J., Boase, J., Rainie, L., & Wellman, B. (2006). The strength of internet ties. *Pew Internet & American Life Project report*. Retrieved August, 10(2007), 33-37.
- Horvat, E. M., Weininger, E. B., & Lareau, A. (2003). From social ties to social capital: Class differences in the relations between schools and parent networks. *American Educational Research Journal*, 40(2), 319-351.
- Inglehart, R., Welzel, C. (2011). 민주주의는 어떻게 오는가 : 근대화, 문화적 이동, 가치관의 변화로 읽는 민주주의의 발전 지도. (지은주 옮김). 파주: 김영사. (원서출판: 2005)
- Jennings, M. K., & Zeitner, V. (2003). Internet use and civic engagement: A longitudinal analysis. *Public opinion quarterly*, 67(3), 311-334.
- Jones, G. R., & George, J. M. (1998). The experience and evolution of trust: Implications for cooperation and teamwork. *Academy of management Review*, 23(3), 531-546.
- Kaase, M. (1999). Interpersonal trust, political trust and non-institutionalised political participation in Western Europe.

- West European Politics*, 22(3), 1-21.
- Kahneman, D., Slovic, P., Tversky, A. (2010). *불확실한 상황에서의 판단 : 추단과 편향 2판* (Vol. 2판). (이영애 옮김). 서울: 아카넷. (원서출판: 1982)
- Kao, A., & Poteet, S. R. (2007). *Natural language processing and text mining*: Springer.
- Keele, L. (2007). Social capital and the dynamics of trust in government. *American journal of political science*, 51(2), 241-254.
- Knack, S., & Keefer, P. (1997). Does social capital have an economic payoff? A cross-country investigation. *The Quarterly journal of economics*, 1251-1288.
- Kramer, R. M. (1999). Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions. *Annual review of psychology*, 50(1), 569-598.
- Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukophadhyay, T., & Scherlis, W. (1998). Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *American psychologist*, 53(9), 1017.
- Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. *Annual Review of Political Science*, 3(1), 475-507.
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J., & Bies, R. J. (1998). Trust and distrust: New relationships and realities. *Academy of management Review*, 23(3), 438-458.
- Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social forces*, 63(4), 967-985.
- Luhmann, N. (1998). Familiarity, confidence, trust: problems and

- alternatives. D. Gambetta (ed.), *Trust: making and breaking cooperative relations* (pp. 94-107): Oxford: Basil Blackwell.
- Lumineau, F. (2014). How Contracts Influence Trust and Distrust. *Journal of Management*, 0149206314556656.
- Mansbridge, J. (1997). Social and cultural causes of dissatisfaction with US government. *Why people don't trust government*, 133-153.
- Maxwell, J. A. (2009). *질적연구설계 : 상호 작용적 접근*. 둘째판. (이명선·김춘미·고문희 옮김). 서울: 군자. (원서출판: 2005)
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management Review*, 20(3), 709-734.
- McAllister, D. J. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of management journal*, 38(1), 24-59.
- McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (1996). The meanings of trust.
- Miller, A. H. (1974). Political issues and trust in government: 1964-1970. *American Political Science Review*, 68(03), 951-972.
- Minto, B. (2004). *(바바라 민토)논리의 기술*. (이진원 옮김). 서울: 더난. (원서출판: 1996)
- Mussweiler, T., & Strack, F. (1999). Hypothesis-consistent testing and semantic priming in the anchoring paradigm: A selective accessibility model. *Journal of Experimental Social Psychology*, 35(2), 136-164.
- Neves, B. B. (2013). Social Capital and Internet Use: The Irrelevant, the Bad, and the Good. *Sociology Compass*, 7(8), 599-611.
- Newton, K. (2001). Trust, social capital, civil society, and

- democracy. *International Political Science Review*, 22(2), 201-214.
- Newton, K., & Norris, P. (2000). Confidence in public institutions. *Disaffected democracies. What's troubling the trilateral countries*.
- Nie, N. H., Hillygus, D. S., & Erbring, L. (2002). Internet use, interpersonal relations, and sociability. *The Internet in everyday life*, 215-243.
- Oomsels, P., & Bouckaert, G. (2014a). Exploring the role of administrative trust and distrust in the Flemish public administration. *status: published*.
- Oomsels, P., & Bouckaert, G. (2014b). Studying interorganizational trust in public administration: a conceptual and analytical framework for 'administrational trust'. *Public Performance & Management Review*.
- Paxton, P. (2002). Social capital and democracy: An interdependent relationship. *American Sociological Review*, 254-277.
- Pocock, J. G. A. (2011). *마키아벨리언 모멘트 : 피렌체 정치사상과 대서양의 공화주의 전통*. (곽차섭 옮김). 파주: 나남. (원서출판: 1975)
- Psathas, G. (2005). *대화 분석 : 상호작용 내 대화 연구*. (고문희·대한질적연구간호학회 옮김). 서울: 군자. (원서출판: 1992)
- Putnam, R. D. (2000). *사회적 자본과 민주주의 : 이탈리아의 지방자치와 시민적 전통*. (안청사·분석정치학연구회 옮김). 서울: 博英社. (원서출판: 1995)
- Putnam, R. D. (2009). *나 홀로 볼링 : 볼링 얼론 - 사회적 커뮤니티의 붕괴와 소생*. (정승현 옮김). 서울: 페이퍼로드. (원서출판: 2000)
- Quan-Haase, A., & Wellman, B. (2004). How does the Internet affect social capital. *Social capital and information*

- technology*, 113, 135-113.
- Rennie, D. L. (2000). Grounded Theory Methodology as Methodical Hermeneutics Reconciling Realism and Relativism. *Theory & Psychology*, 10(4), 481-502.
- Rennie, D. L. (2007). Methodical hermeneutics and humanistic psychology. *The Humanistic Psychologist*, 35(1), 1-14.
- Rheingold, H. (1993). *가상현실과 새로운 산업*. (신동훈 옮김). 서울: 다음 세대. (원서출판: 1993)
- Rothstein, B. (2001). Social capital in the social democratic welfare state. *Politics & Society*, 29(2), 207-241.
- Rothstein, B., & Uslaner, E. M. (2005). All for all: Equality, corruption, and social trust. *World politics*, 58(01), 41-72.
- Sabatini, F., & Sarracino, F. (2014). E-participation: social capital and the Internet.
- Saldaña, J. (2009). *The coding manual for qualitative researchers*: Sage.
- Saunders, M. N., Dietz, G., & Thornhill, A. (2014). Trust and distrust: Polar opposites, or independent but co-existing? *Human Relations*, 67(6), 639-665.
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (2007). An integrative model of organizational trust: Past, present, and future. *Academy of management Review*, 32(2), 344-354.
- Skinner, Q. (2012). *역사를 읽는 방법 : 텍스트를 어떻게 읽고 해석할 것인가*. (황정아·김용수 옮김). 파주: 돌베개. (원서출판: 2002)
- Snow, D. A., Rochford Jr, E. B., Worden, S. K., & Benford, R. D. (1986). Frame alignment processes, micromobilization, and movement participation. *American Sociological Review*, 464-481.

- Stolle, D. (1998). Bowling Together, Bowling Alone: The Development of Generalized Trust in Voluntary Associations. *Political Psychology*, 19(3), 497-525. doi: 10.2307/3792175
- Stolle, D., Soroka, S., & Johnston, R. (2008). When does diversity erode trust? Neighborhood diversity, interpersonal trust and the mediating effect of social interactions. *Political Studies*, 56(1), 57-75.
- Stoyan, A. T., Niedzwiecki, S., Morgan, J., Hartlyn, J., & Espinal, R. (2014). Trust in government institutions: The effects of performance and participation in the Dominican Republic and Haiti. *International Political Science Review*. doi: 10.1177/0192512114534703
- Strauss, A. L., & Corbin, J. M. (1998a). *Basics of qualitative research : Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.
- Strauss, A. L., & Corbin, J. M. (1998b). *Basics of qualitative research : techniques and procedures for developing grounded theory 2nd ed* (Vol. 2nd ed). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Strauss, A. L., Corbin, J. M. (1996). *근거이론의 이해 : 간호학의 질적 연구 수행을 위한 방법론*. (김수지·신경림 옮김). 서울: 한울아카데미. (원서출판: 1990)
- Swift, A. (2011). *정치의 생각 : 정의에서 민주주의까지*. (김비환 옮김). 서울: 개마고원. (원서출판: 2006)
- Tomono, N. (2006). *행동 경제학 : 경제를 움직이는 인간심리의 모든 것*. (이명희 옮김). 서울: 지형.
- Uslaner, E. M. (2000). Social capital and the net. *Communications of the ACM*, 43(12), 60-64.

- Van De Walle, S., & Six, F. (2013). Trust and distrust as distinct concepts: why studying distrust in institutions is important. *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice*(ahead-of-print), 1-17.
- Van Deth, J. W. (2000). Interesting but irrelevant: Social capital and the saliency of politics in Western Europe. *European Journal of Political Research*, 37(2), 115-147.
- Wallace, P. M. (2001). *인터넷 심리학*. (황상민 옮김). 서울: 에코리브르.
- Warren, M. E. (1999). *Democracy and trust*. Cambridge University Press.
- Wellman, B., Haase, A. Q., Witte, J., & Hampton, K. (2001). Does the Internet increase, decrease, or supplement social capital? Social networks, participation, and community commitment. *American behavioral scientist*, 45(3), 436-455.
- Wellman, B., & Rainie, L. (2012). *Networked: The new social operating system*. Cambridge, The MIT Press. (원서출판: 2001)
- Zucker, L. G. (1986). Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840-1920. *Research in organizational behavior*.

[부록 1]

표 18 SLRCLUB 자유게시판 게시물 수집코드

```
#!/usr/bin/env python
# -*- coding: utf-8 -*-

import urllib2
from bs4 import BeautifulSoup
f=open('042124.txt', 'w') #저장할 텍스트 파일
abc = 'http://www.slrclub.com/bbs/vx2.php?id=free&no='
for x in range(24098220,24635679): #게시글 번호
    url = abc+str(x)
    page = urllib2.urlopen(url).read()
    soup = BeautifulSoup(page)

    collect = soup.findAll('td', attrs={'class':'date bbs_ct_small'}) #년월일시
    간
    collect1 = soup.findAll('td', attrs={'class':'click bbs_ct_small'}) #조회수
    collect2 = soup.findAll('td', attrs={'class':'subj'}) #제목
    collect3 = soup.findAll('div', attrs={'id':'userct'}) #내용
    collect4 = soup.findAll('span', attrs={'id':'cmcnt'}) #리플수

    if len(collect) is not 0:
        title = collect[0].find('span').text
        title1 = collect1[0].text
        title2 = collect2[0].text
        title3 = collect3[0].text
        title4 = collect4[0].text

        try:
            z = str(x) + "\t" + title + "\t" + title1 + "\t" + title2 + "\t" +
            title3 + "\n"
            f.write(z + "\t" + url + '\n')
```

```
        print(z)

    except TypeError, error:
        print error
    else :
        f.write("not exists" + '\n')
        print "not exists"

f.close()
```

[부록 2]

표 19 언어네트워크 분석 R 코드 예제

```
#사용할 패키지를 불러온다
library(KoNLP)
library(arules)
library(arulesViz)
library(tm)
library(wordcloud)
library(Cairo)
library(igraph)
library(combinat)

#사용할 텍스트 파일을 불러온 뒤
dh <- file("041821.txt", encoding="UTF-8")

#한줄 한줄 읽어드린다.
org <- readLines(dh)

#불용어를 제거한다.
org<-gsub("not exists","",org)
org<-gsub("박근혜","박근혜 ",org)
org<-gsub("문재인","문재인 ",org)
org<-gsub("문재인","문재인 ",org)
org<-gsub("더 기 흥","박근혜",org)
org<-gsub("더 기 ㄴ","박근혜",org)
org<-gsub("그네","박근혜",org)
org<-gsub("기 ㄴ","박근혜",org)
org<-gsub("posted with 나는 자게이다"," ",org)
org<-gsub("근테","",org)
org<-gsub("해서","",org)
org<-gsub("하게","",org)
org<-gsub("진짜","",org)
org<-gsub("이 거","",org)
org<-gsub("ㅋ","",org)
```

```

org<-gsub("ㄷ","",org)
org<-gsub("ㅎ","",org)
org<-gsub("ㅍ","",org)
org<-gsub("ㅌ","",org)
org<-gsub("ㅡ","",org)
org<-gsub("http[[:print:]]*", "", org)
org<-gsub("object type[[:print:]]*", "", org)
org<-gsub("object width[[:print:]]*", "", org)
org<-gsub("[[:punct:]]", " ",org)
org<-gsub("[[:digit:]]", " ",org)

```

#사전을 불러온다. 또한 형태소를 분리하기 위해 사전에 등록되지 않은 단어 등을 추가한다.

```

useSejongDic()
new.word <- c("문재인", "자게이", "안철수", "박근혜", "박정희", "이명박",
"민주당", "민주통합당", "이정희", "대한민국","노무현", "아이패드", "국정원", "송지현")
mergeUserDic(data.frame(new.word, c('ncn'))))

```

```

reloadAllDic()

```

명사를 추출하고, 제대로 제거되지 않을 수 있는 제거한후 list로 만든다.

```

tran <- Map(extractNoun, org) #명사 추출
tran <- unique(tran) #중복어제거
tran <- sapply(tran, unique) #중복어제거
tran <- sapply(tran, function(x) {Filter(function(y) {
  nchar(y) <= 7 && nchar(y) > 1 && is.hangul(y)}
, x)} ) #1글자보다 많고 7글
자보다 작은 단어만 저장
tran <- Filter(function(x){length(x) >= 2}, tran)

```

```

#### 워드 클라우드 만들기.

```

```

tran_w <- unlist(tran, use.name=F) # list로 되어있는 tran을 합침. (명사
만 추출) 일종의 그룹해제

result_wordcount <- table(tran_w) # 다음 내용의 빈도를 테이블로 저장
pal <- brewer.pal(15,"Spectral") # 색상표 정의

windowsFonts(malgun=windowsFont("맑은 고딕")) #폰트저장

cairo_pdf(filename="E:/Rdata/pic2/041821w.pdf") #아래 처리에 대한 그림을
pdf로 저장

wordcloud(names(result_wordcount), freq=result_wordcount,
scale=c(6,0.3), min.freq=5, random.order=F, rot.per=.1,
colors=pal, family="malgun") #최소출현빈도 5인 wordcloud 만들기

dev.off()

### Corpus 만들기

myCorpus_ <- Corpus(VectorSource(tran))
myTdm <- TermDocumentMatrix(myCorpus_, control = list(wordLengths =
c(2, Inf)))

# 제시한 텍스트와 일정 수준 관련 있는 텍스트 추출

Park041821<-findAssocs(myTdm, "박근혜", 0.05)
Park041821<-as.matrix(Park041821)
write.table(Park041821, file="E:/Rdata/asso1/park041821.txt", quote=FALSE)

Moon041821<-findAssocs(myTdm, "문재인", 0.05)
Moon041821<-as.matrix(Moon041821)
write.table(Moon041821, file="E:/Rdata/asso1/moon041821.txt",

```

```
quote=FALSE)
```

```
debate041821<-findAssocs(myTdm, "토론", 0.05)
```

```
debate041821<-as.matrix(debate041821)
```

```
write.table(debate041821, file="E:/Rdata/asso1/debate041821.txt",  
quote=FALSE)
```

```
cordin041821<-findAssocs(myTdm, "송지현", 0.05)
```

```
cordin041821<-as.matrix(cordin041821)
```

```
write.table(cordin041821, file="E:/Rdata/asso1/cordin041821.txt",  
quote=FALSE)
```

```
script041821<-findAssocs(myTdm, "대본", 0.05)
```

```
script041821<-as.matrix(script041821)
```

```
write.table(script041821, file="E:/Rdata/asso1/script041821.txt", quote=FALSE)
```

```
###SNA 만들기
```

```
names(tran) <- paste("Tr", 1:length(tran), sep="") #각 리스트 순서에 맞추  
어 Tr 1. Tr 2 와 같은 식으로 이름 붙이기
```

```
wordtran <- as(tran, "transactions") #tran을 transaction 으로 만들기
```

```
# apriori 방식으로 연관분석하기
```

```
ares <- apriori(wordtran, parameter=list(minlen=2,supp=0.0015, conf=0.05))
```

```
# 부분집합 삭제
```

```
ares.sorted <- sort(ares, by="lift")
```

```
subset.matrix <- is.subset(ares.sorted, ares.sorted)
```

```
subset.matrix[lower.tri(subset.matrix, diag=T)] <- NA
```

```
redundant <- colSums(subset.matrix, na.rm=T) >= 1
```

```
which(redundant)
```

```
ares.pruned <- ares.sorted[!redundant]
```

```
### SNA 그리기
```

```
png(width=1000, height=1000, filename="E:/Rdata/pic2/041821SNA0.jpg")  
plot(ares.pruned, method="group")  
dev.off()
```

```
png(width=1000, height=1000, filename="E:/Rdata/pic2/041821SNA1.jpg")  
plot(ares.pruned, method="graph")  
dev.off()
```

```
png(width=1000, height=1000, filename="E:/Rdata/pic2/041821NA2.jpg")  
plot(ares.pruned, method="graph", control=list(type="items"))  
dev.off()
```

```
#연결 중심성
```

```
rules <- labels(ares, ruleSep=" ")  
rules <- sapply(rules, strsplit, " ", USE.NAMES=F)  
rulemat <- do.call("rbind", rules)  
ruleg <- graph.edgelist(rulemat[-c(1:16),], directed=F)  
closen <- closeness(ruleg)  
png(width=3000, height=500, filename="E:/Rdata/pic2/041821SNA3.jpg")  
plot(closen, col="red", xaxt="n", lty="solid", type="b", xlab="단어",  
ylab="closeness")  
points(closen, pch=16, col="navy")  
axis(1, seq(1, length(closen)), V(ruleg)$name, cex=5)  
dev.off()
```

```
### 계층적 클러스터링
```

```
myTdm2 <- removeSparseTerms(myTdm, sparse = 0.98)  
m2 <- as.matrix(myTdm2)  
  
distMatrix <- dist(scale(m2))
```



```
fit <- hclust(distMatrix, method = "ward")

png(width=2000, height=1000, filename="E:/Rdata/pic2/041821HC.jpg",
type="cairo", antialias="subpixel", family="malgun")

plot(fit)

rect.hclust(fit, k = 5)

dev.off()
```

[부록 3]

표 20 수집 데이터

월 / 일 / 시	개수	시간당 개수	분당 개수	삭제된 글	삭제비율	분석 글
11270003	4591	1530.33	25.51	1856	40.43%	2735
11270306	584	194.67	3.24	272	46.58%	312
11270609	788	262.67	4.38	263	33.38%	525
11270912	3074	1024.67	17.08	1080	35.13%	1994
11271215	3059	1019.67	16.99	1153	37.69%	1906
11271518	3163	1054.33	17.57	1070	33.83%	2093
11271821	2647	882.33	14.71	1007	38.04%	1640
11272124	2784	928.00	15.47	1042	37.43%	1742
11280003	1727	575.67	9.59	533	30.86%	1194
11280306	449	149.67	2.49	160	35.63%	289
11280609	683	227.67	3.79	256	37.48%	427
11280912	3003	1001.00	16.68	1072	35.70%	1931
11281215	2900	966.67	16.11	1059	36.52%	1841
11281518	3399	1133.00	18.88	1193	35.10%	2206
11281821	2412	804.00	13.40	988	40.96%	1424
11282124	3055	1018.33	16.97	1168	38.23%	1887
11290003	1807	602.33	10.04	713	39.46%	1094
11290306	538	179.33	2.99	208	38.66%	330
11290609	674	224.67	3.74	226	33.53%	448
11290912	2801	933.67	15.56	1061	37.88%	1740
11291215	3069	1023.00	17.05	1151	37.50%	1918
11291518	3634	1211.33	20.19	1261	34.70%	2373
11291821	2435	811.67	13.53	903	37.08%	1532
11292124	2716	905.33	15.09	1022	37.63%	1694
11300003	1839	613.00	10.22	768	41.76%	1071
11300306	494	164.67	2.74	149	30.16%	345
11300609	679	226.33	3.77	235	34.61%	444
11300912	2844	948.00	15.80	997	35.06%	1847
11301215	3076	1025.33	17.09	1053	34.23%	2023
11301518	3167	1055.67	17.59	1183	37.35%	1984
11301821	2670	890.00	14.83	1031	38.61%	1639
11302124	3016	1005.33	16.76	1118	37.07%	1898
12010003	2498	832.67	13.88	921	36.87%	1577

12010306	837	279.00	4.65	389	46.48%	448
12010609	559	186.33	3.11	224	40.07%	335
12010912	1748	582.67	9.71	620	35.47%	1128
12011215	2136	712.00	11.87	777	36.38%	1359
12011518	2066	688.67	11.48	744	36.01%	1322
12011821	2106	702.00	11.70	720	34.19%	1386
12012124	2695	898.33	14.97	988	36.66%	1707
12020003	2376	792.00	13.20	838	35.27%	1538
12020306	748	249.33	4.16	310	41.44%	438
12020609	529	176.33	2.94	241	45.56%	288
12020912	1467	489.00	8.15	600	40.90%	867
12021215	2142	714.00	11.90	839	39.17%	1303
12021518	2073	691.00	11.52	804	38.78%	1269
12021821	2493	831.00	13.85	1004	40.27%	1489
12022124	3146	1048.67	17.48	1117	35.51%	2029
12030003	2049	683.00	11.38	756	36.90%	1293
12030306	786	262.00	4.37	309	39.31%	477
12030609	840	280.00	4.67	319	37.98%	521
12030912	2681	893.67	14.89	890	33.20%	1791
12031215	2784	928.00	15.47	1032	37.07%	1752
12031518	3489	1163.00	19.38	1354	38.81%	2135
12031821	2733	911.00	15.18	1017	37.21%	1716
12032124	3237	1079.00	17.98	1201	37.10%	2036
12040003	1989	663.00	11.05	782	39.32%	1207
12040306	686	228.67	3.81	264	38.48%	422
12040609	800	266.67	4.44	306	38.25%	494
12040912	2823	941.00	15.68	984	34.86%	1839
12041215	3213	1071.00	17.85	1194	37.16%	2019
12041518	3214	1071.33	17.86	1127	35.07%	2087
12041821	7019	2339.67	38.99	2624	37.38%	4395
12042124	8675	2891.67	48.19	3252	37.49%	5423
12050003	2890	963.33	16.06	1114	38.55%	1776
12050306	637	212.33	3.54	278	43.64%	359
12050609	860	286.67	4.78	327	38.02%	533
12050912	3617	1205.67	20.09	1306	36.11%	2311
12051215	4056	1352.00	22.53	1428	35.21%	2628
12051518	3618	1206.00	20.10	1324	36.59%	2294
12051821	2608	869.33	14.49	957	36.69%	1651

12052124	3274	1091.33	18.19	1153	35.22%	2121
12060003	1952	650.67	10.84	756	38.73%	1196
12060306	758	252.67	4.21	297	39.18%	461
12060609	789	263.00	4.38	312	39.54%	477
12060912	3035	1011.67	16.86	1133	37.33%	1902
12061215	3282	1094.00	18.23	1174	35.77%	2108
12061518	3823	1274.33	21.24	1408	36.83%	2415
12061821	2916	972.00	16.20	1125	38.58%	1791
12062124	3061	1020.33	17.01	1132	36.98%	1929
12070003	2029	676.33	11.27	770	37.95%	1259
12070306	601	200.33	3.34	192	31.95%	409
12070609	784	261.33	4.36	306	39.03%	478
12070912	3311	1103.67	18.39	1099	33.19%	2212
12071215	4013	1337.67	22.29	1417	35.31%	2596
12071518	4018	1339.33	22.32	1431	35.61%	2587
12071821	3475	1158.33	19.31	1353	38.94%	2122
12072124	3182	1060.67	17.68	1186	37.27%	1996
12080003	2048	682.67	11.38	788	38.48%	1260
12080306	638	212.67	3.54	263	41.22%	375
12080609	743	247.67	4.13	258	34.72%	485
12080912	2288	762.67	12.71	838	36.63%	1450
12081215	2435	811.67	13.53	865	35.52%	1570
12081518	2706	902.00	15.03	974	35.99%	1732
12081821	2652	884.00	14.73	974	36.73%	1678
12082124	3270	1090.00	18.17	1185	36.24%	2085
12090003	2253	751.00	12.52	778	34.53%	1475
12090306	835	278.33	4.64	334	40.00%	501
12090609	625	208.33	3.47	218	34.88%	407
12090912	1759	586.33	9.77	638	36.27%	1121
12091215	2287	762.33	12.71	823	35.99%	1464
12091518	2384	794.67	13.24	863	36.20%	1521
12091821	2670	890.00	14.83	958	35.88%	1712
12092124	3300	1100.00	18.33	1128	34.18%	2172
12100003	2524	841.33	14.02	922	36.53%	1602
12100306	654	218.00	3.63	235	35.93%	419
12100609	760	253.33	4.22	263	34.61%	497
12100912	2977	992.33	16.54	1051	35.30%	1926
12101215	3649	1216.33	20.27	1262	34.58%	2387

12101518	3873	1291.00	21.52	1372	35.42%	2501
12101821	6710	2236.67	37.28	2496	37.20%	4214
12102124	8435	2811.67	46.86	3253	38.57%	5182
12110003	2172	724.00	12.07	874	40.24%	1298
12110306	688	229.33	3.82	277	40.26%	411
12110609	884	294.67	4.91	342	38.69%	542
12110912	3202	1067.33	17.79	1192	37.23%	2010
12111215	3500	1166.67	19.44	1375	39.29%	2125
12111518	3962	1320.67	22.01	1433	36.17%	2529
12111821	3123	1041.00	17.35	1216	38.94%	1907
12112124	7375	2458.33	40.97	2966	40.22%	4409
12120003	6337	2112.33	35.21	2424	38.25%	3913
12120306	747	249.00	4.15	287	38.42%	460
12120609	1080	360.00	6.00	414	38.33%	666
12120912	3966	1322.00	22.03	1496	37.72%	2470
12121215	3719	1239.67	20.66	1405	37.78%	2314
12121518	4079	1359.67	22.66	1507	36.95%	2572
12121821	2917	972.33	16.21	1155	39.60%	1762
12122124	3764	1254.67	20.91	1512	40.17%	2252
12130003	2256	752.00	12.53	952	42.20%	1304
12130306	793	264.33	4.41	312	39.34%	481
12130609	937	312.33	5.21	344	36.71%	593
12130912	3565	1188.33	19.81	1389	38.96%	2176
12131215	3980	1326.67	22.11	1556	39.10%	2424
12131518	4466	1488.67	24.81	1708	38.24%	2758
12131821	3127	1042.33	17.37	1287	41.16%	1840
12132124	3937	1312.33	21.87	1564	39.73%	2373
12140003	2524	841.33	14.02	1015	40.21%	1509
12140306	744	248.00	4.13	334	44.89%	410
12140609	1074	358.00	5.97	434	40.41%	640
12140912	4043	1347.67	22.46	1499	37.08%	2544
12141215	4002	1334.00	22.23	1481	37.01%	2521
12141518	4345	1448.33	24.14	1583	36.43%	2762
12141821	3161	1053.67	17.56	1237	39.13%	1924
12142124	3401	1133.67	18.89	1323	38.90%	2078
12150003	2089	696.33	11.61	897	42.94%	1192
12150306	676	225.33	3.76	273	40.38%	403
12150609	640	213.33	3.56	236	36.88%	404

12150912	2185	728.33	12.14	784	35.88%	1401
12151215	2489	829.67	13.83	958	38.49%	1531
12151518	2921	973.67	16.23	1135	38.86%	1786
12151821	2865	955.00	15.92	1132	39.51%	1733
12152124	3596	1198.67	19.98	1314	36.54%	2282
12160003	2621	873.67	14.56	1052	40.14%	1569
12160306	738	246.00	4.10	283	38.35%	455
12160609	584	194.67	3.24	193	33.05%	391
12160912	1639	546.33	9.11	660	40.27%	979
12161215	2952	984.00	16.40	1200	40.65%	1752
12161518	2743	914.33	15.24	1092	39.81%	1651
12161821	7827	2609.00	43.48	3040	38.84%	4787
12162124	10225	3408.33	56.81	3931	38.44%	6294
12170003	2654	884.67	14.74	1096	41.30%	1558
12170306	784	261.33	4.36	328	41.84%	456
12170609	894	298.00	4.97	308	34.45%	586
12170912	3527	1175.67	19.59	1334	37.82%	2193
12171215	3744	1248.00	20.80	1503	40.14%	2241
12171518	3908	1302.67	21.71	1516	38.79%	2392
12171821	4412	1470.67	24.51	1728	39.17%	2684
12172124	4024	1341.33	22.36	1624	40.36%	2400
12180003	2629	876.33	14.61	1084	41.23%	1545
12180306	806	268.67	4.48	328	40.69%	478
12180609	1163	387.67	6.46	445	38.26%	718
12180912	3988	1329.33	22.16	1533	38.44%	2455
12181215	3932	1310.67	21.84	1495	38.02%	2437
12181518	4346	1448.67	24.14	1615	37.16%	2731
12181821	5851	1950.33	32.51	2216	37.87%	3635
12182124	7170	2390.00	39.83	2483	34.63%	4687
12190003	4067	1355.67	22.59	1699	41.78%	2368
12190306	1331	443.67	7.39	908	68.22%	423
12190609	2961	987.00	16.45	1061	35.83%	1900
12190912	6924	2308.00	38.47	2512	36.28%	4412
12191215	8007	2669.00	44.48	3020	37.72%	4987
12191518	10883	3627.67	60.46	4114	37.80%	6769
12191821	13326	4442.00	74.03	5395	40.48%	7931
12192124	15991	5330.33	88.84	6459	40.39%	9532
계	537460			203392	37.84%	334068

Abstract

Study on Formation of Government Distrust in Internet Public Sphere: Grounded Theory and Text-mining Approach

Do, Myung-rok

Graduate school of Public Administration

Seoul National University

This study aims to examine how government distrust can be formed on the Internet community. This study particularly has three distinctive research questions: First, what types of interactions exacerbate distrust in government on the internet community? Second, what are the embedded contexts that increase distrust in government on the internet community? Third, how do people react to the situations where they experience the process of forming government distrust?

For these research questions, this study uses grounded theory and text-mining approaches. The data are collected from the freeboard of Slrclub using Python 2.7.6. All data are 537,459 posts and coding data are 61,433 posts.

The results of analysis offer provocative findings in regard to formation of government distrust in Internet community and citizens' political participation. First of all, the process of

developing government distrust can be described as interplay among elements such as acquisition of information, the perception of government's distrustworthiness, the expression of the government's distrustworthiness, and sympathy with government's distrustworthiness. These elements are identified commonly in the experiences of government distrust, and the participants of the internet community shared an emotional sympathy embedded within the network. It is also noteworthy that the interpretation of narratives (or frame) tends to be formed and enhanced in the process of communication. In addition, the narratives of government distrust are likely to be reinforced when the similar social incidents occur, which is also associated to the previously shared narratives. Second, the contexts of Internet community can be characterized as strong collectivism of Korean society, recurrence of history, and the negative narrative and memory of Power-holders. Here, history means the common perception (or experience) about the Japanese Colonial Period and the authoritarian era. The narratives of Power-holders consist of three points: (1) negative images of Power-holders (themselves) (2) controlling citizen or oppressing citizen's right (3) and maximizing ruling actors' interest with little concerns about the common good. These points serve as a cognitive anchor when people interpret information about government. During the formation of government distrust, such elements tend to build group identity of people who share those ideas, and as a result, people tend to

depict power-holders and government supporters as their 'enemy'. As people perceive government supports as their enemy, they blame the enemy without careful consideration. Third, continuous reinforcement of government distrust also tends to weaken people's belief in democracy of South Korea, which interestingly strengthen people's belief in importance of active participation in reforming political system and building better democratic society.

Keyword : distrust in government, grounded theory,
power-holders, narrative, collectivism, sympathy,
anchor

student number : 2007-31014